

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA EVROPSKÉ INTEGRACE

Bezpečnost výrobků a ochrana zdraví spotřebitele v ČR a EU
The Product safety and protection of consumer health in the Czech republic
and in the European union

Student: Bc. Simona Salomonová

Vedoucí diplomové práce: Ing. Renata Burdiláková

Ostrava 2011

Místopřísežné prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

V Ostravě dne 29. dubna 2011

Vlastnoruční podpis autora

Tímto děkuji své vedoucí diplomové práce Ing. Renatě Burdilákové za odbornou pomoc a čas, který mi věnovala při vypracování diplomové práce.

Obsah

1	Úvod	1
2	Teoretická východiska ochrany spotřebitele v ČR a EU	2
2.1	Vymezení pojmu „spotřebitel“	2
2.2	Vymezení pojmu „ochrana spotřebitele“	3
2.3	Ochrana spotřebitele v EU	4
2.4	Právní zakotvení v EU	7
2.4.1	Primární právo	7
2.4.2	Sekundární právo.....	8
2.5	Vybrané evropské spotřebitelské instituce	9
2.5.1	Evropský soudní dvůr (The Court of Justice of the European Union)	9
2.5.2	Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele (Directorate General Health and Consumer Protection)	9
2.5.3	Evropský úřad pro bezpečnost potravin (European Food Safety Authority, EFSA).....	10
2.5.4	Spotřebitelský výbor (Consumer Committee).....	11
2.5.5	Evropská skupina pro spotřebitelské právo (European Consumer Law Group, ECLG) .	11
2.5.6	Evropská poradní skupina spotřebitelů (European Consumer Consultative Group)	11
2.5.7	Consumer International	12
2.6	Ochrana spotřebitele v ČR.....	12
2.7	Právní zakotvení v ČR	13
2.8	Vybrané české spotřebitelské instituce.....	21
2.8.1	Ústřední orgány státní správy	21
2.8.2	Orgány státní správy.....	22
2.8.3	Orgány ochrany veřejného zdraví	25
3	Analýza problematiky bezpečnosti výrobků a ochrany zdraví spotřebitele.....	26
3.1	Strategie spotřebitelské politiky EU na období 2007-2013.....	26
3.2	Bezpečný výrobek v EU.....	28
3.3	Systém RAPEX (Rapid Alert System for non-food consumer products)	29
3.3.1	RAPEX v ČR.....	31
3.4	Systém RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)	32
3.4.1	RASFF v ČR	33
3.5	Bezpečný výrobek v ČR.....	34
3.6	Ochrana veřejného zdraví v EU	36
3.7	Ochrana veřejného zdraví v ČR	39

3.8	Judikát Evropského soudního dvora - Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur MSD Ltd	40
3.9	Dotazníkové šetření.....	44
3.10	Vyhodnocení jednotlivých otázek	47
4	Zhodnocení stávající situace včetně doporučení	53
4.1	Zhodnocení judikátu Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur MSD Ltd včetně doporučení ..	53
4.2	Zhodnocení dotazníkového šetření.....	54
4.3	Souhrnné zhodnocení.....	58
5	Závěr	60
	Seznam použité literatury	62
	Seznam zkratk.....	66
	Seznam příloh.....	68

1 Úvod

V sedmadvaceti členských státech Evropské unie žije téměř půl miliardy potenciálních spotřebitelů, nejen proto je dnes ochrana spotřebitele běžným tématem. V pozici spotřebitele se každý z nás nachází denně. Buďto při nákupu výrobků, nebo při užívání konkrétních služeb. Spotřebitelské problematice je nutné v současné době věnovat významnější pozornost zejména s ohledem na stále rostoucí počet výrobků, zejména z Číny, u kterých je často výrobce neznámý, ale i na zvyšující se počet přeshraničních nákupů. Pro každého spotřebitele je tak důležitý dostatek informací o svých právech, k čemuž napomohla i Evropská unie zakotvením spotřebitelské politiky do sdílených pravomocí a vydáváním zejména směrnic sekundárního práva. Ochrana spotřebitele by měla také přispívat k účinnému fungování vnitřního trhu, zvyšovat zákaznickou důvěru v přeshraničních transakcích, čímž stimuluje odbyt. Česká republika se podílí na ochraně spotřebitele jak legislativně, tvorbou zákonů, tak fungováním institucí, které provádějí dozor nad jejím dodržováním. Každý z nás občanů je spotřebitelem, a proto bychom se neměli nechat oklamat a znát svá práva.

Cílem práce je přiblížit v teoretické části spotřebitelskou problematiku v České republice i Evropské unii, v analytické části pak pomocí sociologického průzkumu rozebrat povědomí veřejnosti o ochraně spotřebitele, zejména znalosti o vlivu členství ČR v EU, evropských spotřebitelských institucí, spotřebitelských značek, systémů RAPEX a RASFF či osobní zkušenost s nebezpečným výrobkem. Dále výsledky šetření zhodnotit a navrhnout doporučení. K naplnění tohoto cíle mi budou nápomocny tyto hypotézy, a to, že nadpoloviční většina občanů se setkala s nebezpečným výrobkem a převážná většina nezná systémy RAPEX a RASFF.

Diplomová práce je rozdělena do tří stěžejních kapitol. V první části jsou popsána teoretická východiska ochrany spotřebitele v České republice i v Evropské unii, kde jsou vymezeny základní pojmy, vývoj, legislativa a spotřebitelské instituce působící v ČR i EU. V následující kapitole je provedena analýza problematiky bezpečnosti výrobků a ochrany zdraví spotřebitele, ve které je rozebrán bezpečný výrobek z pohledu ČR i EU, jsou zde popsány systémy RAPEX a RASFF. Následuje analýza vybraného případu, a to judikátu Evropského soudního dvora Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur a dotazníkový výzkum zaměřený na povědomí veřejnosti o ochraně spotřebitele v ČR a EU. Na základě výsledků z části analytické je ve třetí kapitole provedeno zhodnocení judikátu i dotazníkového šetření včetně doporučení.

2 Teoretická východiska ochrany spotřebitele v ČR a EU

Do kapitoly teoretická východiska ochrany spotřebitele v ČR a EU bylo zařazeno vymezení pojmu spotřebitel, náhled na ochranu spotřebitele na evropské i české úrovni. Dále byla vymezena právní úprava v EU, a to primární a sekundární právo, v ČR pak jednotlivé zákony upravující tuto oblast. Na závěr je pozornost zaměřena na vybrané spotřebitelské instituce zabývající se ochranou spotřebitele.

2.1 Vymezení pojmu „spotřebitel“

Dnes často používaný pojem „spotřebitel“ se zdá být názvem zcela jednoduchým, ale vzhledem k velkému počtu definic, tomu tak není. Spotřebitel může být jednotlivec (fyzická osoba), instituce (právnícká osoba) nebo i skupina jednotlivců (rodina), která něco spotřebovává, konzumuje, užívá výrobky či služby jako konečné produkty. Vymezení osob, které mohou být spotřebitelem, je problematické, jelikož jde o to, zda spotřebitel může používat služeb ve spojitosti s podnikáním, nikoliv však pro podnikání¹. Spotřebitel je také subjektem právního vztahu, který vzniká na základě uzavření smlouvy mezi ním a poskytovatelem služby (zejména je jedná o kupní smlouvu či smlouvu o dílo). Důležitým znakem pojmu spotřebitel je také to, že nevyužívá zboží či služby pro podnikání, čímž se liší od pojmů typu kupující nebo objednatel.

Oficiální definice dle českého právního řádu, která prošla řadou změn, zní takto: „Spotřebitelem je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.“²

Po vstupu novely občanského zákoníku č. 367/2000 Sb. z 1. ledna 2001 je nová definice pojmu spotřebitel v souladu s evropskými směnicemi č. 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a 94/47/ES o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání nemovitostí. Spotřebitelem je dle 52 odst. 3 občanského zákoníku pro účely občanského zákoníku: „Osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.“

V české právní úpravě je tedy spotřebitel chápán nejen jako fyzická osoba, ale také jako osoba právnická. V tomto ohledu je znatelný rozdíl oproti právu Evropské unie, kde je

¹ Spotřebitel CZ. *Kdo je spotřebitel* [online]. 2008 [cit. 2010-06-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebite.cz/>>

² Zákon o ochraně spotřebitele č. 104/1995 Sb.

spotřebitelem pouze osoba fyzická, která v transakcích spadajících do oblasti působnosti této směrnice jedná za účelem, který nelze považovat za jeho podnikatelskou činnost nebo výkon povolání³. Avšak na základě rozsudku Evropského soudního dvora ve věci Di Pinto z 13. března 1991, kdy ESD stanovil ve svém rozsudku, že podnikal, který uzavře smlouvu ve formě podomního obchodu ohledně prodeje svého podniku, se nepovažuje za spotřebitele, kterého chrání směrnice o podomním obchodě. Ze znění směrnic tedy vyplývá, že jedna osoba může být v případě jedné smlouvy podnikatelem, a v případě jiné spotřebitelem. ESD tedy určil, že podnikatel užívá ochrany spotřebitele jen v případě, že jedná jako soukromá osoba k vlastnímu uspokojení⁴.

Pojem spotřebitel je tedy na poli Evropské unie vytyčen v sekundárním právu, v primárním právu není přesně vymezen, i když je často zmiňován např. v Maastrichtské nebo Lisabonské smlouvě.

2.2 Vymezení pojmu „ochrana spotřebitele“

Ochranu spotřebitele chápeme jako systematické úsilí o vytvoření prostředí, ve kterém se vyvažuje postavení spotřebitelů ve vztahu k ostatním ekonomickým subjektům.

Spotřebitel je v právním vztahu fakticky slabším subjektem, znamená to tedy, že je nutné jej chránit. Spotřebitel sám je schopen bránit se jen malým poskytovatelům služeb, proti velkým podnikům nic nezmůže. Proto potřebuje pomoc subjektu, který je schopen tak velkému soupeři konkurovat. Takovým pomocníkem může být pouze stát, respektive orgány veřejné správy.

Zájmy, které ochranu vyžadují, jsou všechny situace, ve kterých spotřebitel sám není schopen účinně zakročit proti chování tržní „protistrany“, jež poškozuje jeho zájmy. Postupně byla regulace vymezena na poctivost prodeje, zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz nabídky a prodeje nebezpečných výrobků, zákaz klamání spotřebitele, informační povinnosti, stanovení podmínek vyřizování reklamací, výkup vratných obalů, regulaci reklamy, technické požadavky na výrobky, cenovou regulaci a mnoho dalších⁵.

³EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0577:CS:HTML>>

³ Zákon o ochraně spotřebitele č. 104/1995 Sb.

⁴ VALLOVÁ, M. *Ochrana spotřebitele v ČR a EU* [online]. Český právnícký publikační a informační prostor Juristic. [online]. 4.4.2007, [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <<http://tisk.juristic.cz/610331/tisk/old>>

⁵ PELIKÁN, T. *Ochrana spotřebitele ve správním právu* [online]. Advokátní kancelář Pelikán, Krofta, Kohoutek. [online]. 2005 [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <http://www.ak-pkk.cz/publikace_ochrana_spotrebitele.cz.php>

Součástí každého vyspělého státu s fungující tržní ekonomikou je spotřebitelská politika. V celosvětovém měřítku je základní ochrana spotřebitele vymezena v rezoluci Valného shromáždění OSN č. 39/248 ze dne 14. dubna 1985. Cíle této rezoluce jsou následující:

- napomáhat jednotlivým zemím v dosažení a udržení přiměřené ochrany jejich obyvatel jako spotřebitelů,
- podporovat vysokou úroveň etického chování těch, kteří jsou zapojeni do výroby a distribuce zboží a služeb spotřebitelům,
- napomáhat v omezování těch obchodních praktik, které mají nepříznivý vliv na spotřebitele,
- přispívat k vytváření nezávislých spotřebitelských sdružení,
- podporovat mezinárodní spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele,
- podněcovat rozvoj takových tržních podmínek, které poskytnou spotřebitelům širší výběr zboží a služeb za nižší ceny.

Jednotlivé země musí posilovat politiku ochrany spotřebitele podle výše zmíněných cílů, přičemž tato politika by měla zahrnovat:

- fyzickou bezpečnost zboží a služeb,
- podporu a ochranu ekonomických zájmů spotřebitelů,
- standardy pro bezpečnost a kvalitu zboží a služeb,
- opatření umožňující získat spotřebitelům náhradu škody,
- vzdělávací a informační programy pro spotřebitele.

Všechny ekonomicky vyspělé země v současnosti mají politiku ochrany spotřebitele založenou na rezoluci Valného shromáždění OSN⁶.

2.3 Ochrana spotřebitele v EU

Historie Evropské unie začíná založením Evropského společenství uhlí a oceli (ESUO) v roce 1951, kdy Belgie, Francie, Itálie, Lucembursko, Německo a Nizozemí podepsali takzvanou Pařížskou smlouvu o založení ESUO. Cílem této smlouvy byla, jak již z názvu vyplývá, těžba uhlí a výroba oceli. Ovšem téma ochrany spotřebitele zde vůbec nebylo zmíněno.

⁶ HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele* [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW:<http://www.socr.cz/assets/aktivity/publikace/Prirucka_Ochrana_spotrebitele.pdf>

Jelikož se ustanovení zakotvená ve smlouvě o ESUO dařilo naplňovat, dohodly se členské státy 25. března 1957 na podepsání Římských smluv, kterými vzniklo Evropské hospodářské společenství (EHS) a Evropské společenství pro atomovou energii (Euratom). Ale ani v jedné z těchto dalších smluv nebyla politika ochrany spotřebitele řešena a byla nadále otázkou daleké budoucnosti.

Později byly tyto smlouvy rozšiřovány a doplňovány, a to v únoru 1986 o Jednotný evropský akt, v únoru 1992 o Smlouvu o Evropské unii neboli Maastrichtskou smlouvu, v říjnu 1997 o Amsterodamskou smlouvu, v prosinci 2000 o Smlouvu v Nice a naposledy nahrazeny v roce 2009 Lisabonskou smlouvou.

Jak již bylo zmíněno, problematika ochrany spotřebitele v počátcích integrace chyběla. Až v 70. letech se poprvé dostala do pozornosti vrcholných spotřebitelů, a to na pařížském summitu v roce 1972, kdy představitelé států vlád vyzvaly k politické akci v této oblasti.

V dubnu roku 1975 zpracovala Evropská komise Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice. Tento dokument se později stal základem spotřebitelské legislativy Společenství.⁷ Vymezil pět základních práv spotřebitelů:

- právo na ochranu zdraví a bezpečnost,
- právo na ochranu hospodářských zájmů,
- právo na náhradu utrpěné škody,
- právo na informace a vzdělání a
- právo na zastoupení.

V programu bylo dále uvedeno, že politika ochrany spotřebitele má průřezový charakter a uvedené cíle byly začleňovány do zvláštních politik Společenství, mezi které patří např. politika zemědělská, hospodářská, životního prostředí, energetická a dopravní. Na tento Předběžný program dále navazovaly další programy, ale až Jednotný evropský akt a následně přijatou legislativu lze nazvat za skutečný začátek komunitární politiky ochrany spotřebitele⁸.

Cílem Jednotného evropského aktu (JEA) bylo primárně vytvoření vnitřního trhu do konce roku 1992, tedy prostoru bez vnitřních hranic, který zaručuje volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu, zároveň se poprvé v primárním právu objevil pojem spotřebitel. V článku 95 JEA (dříve čl. 100a) jsou zmíněna opatření na ochranu spotřebitele,

⁷ Euroskop.cz, *Ochrana spotřebitele* [online]. 2011 [cit. 2010-07-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.euroskop.cz/8969/18361/clanek/ochrana-spotrebitele/>>

⁸ Ministerstvo průmyslu a obchodu, *Vývoj ochrany spotřebitele v EU* [online]. 23.1.2006, [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument7587.html>>

avšak samotný pojem spotřebitel zde není definován. Vlastní politika ochrany spotřebitele však není ani v Jednotném evropském aktu zakotvena, zavedla ji až Maastrichtská smlouva, kde je pevně zakotvena v komunitárním právu v článku 153 (dříve čl. 129a). Tento článek prošel následnou úpravou v roce 1997 na základě Amsterodamské smlouvy, kdy bylo v tomto článku výslovně uvedeno: „K podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele Společenství přispívá k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů⁹.“ V druhém odstavci tohoto článku je zakotveno, že požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele budou brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Společenství.“¹⁰

Na evropské úrovni docházelo k regulaci ochrany spotřebitele ještě před přijetím Jednotného evropského aktu, a to formou regulace vnitřního trhu v oblastech s odlišnými standardy ochrany spotřebitele. Ale jak jsem již výše uvedla, představitelé členských zemí i orgány Společenství si uvědomovali význam spotřebitelské politiky a její vazbu na úplné fungování vnitřního trhu. Před schválením Jednotného evropského aktu byly na půdě Společenství přijaty právní úpravy např. pro oblast bezpečnosti výrobků, označování potravin, podomního prodeje i klamavé reklamy.

Po výše uvedeném Předběžném programu, který byl přijat v roce 1975, následovaly další programy, které na něj v zásadě navazovaly. Konkrétně to byly strategie pro léta 1981 – 1986, 1990 – 1993, 1993 – 1995, 1996 – 1998, 1999 – 2001, 2002 – 2006, 2007 – 2013. Prvotní programy obsahovaly zejména priority typu reprezentace spotřebitelů, jejich informovanost a bezpečnost výrobků. Po přijetí Maastrichtské smlouvy v roce 1992 měl v Programech nejdůležitější význam přístup spotřebitelů ke spravedlnosti, prodej spotřebitelského zboží, a s tím související záruky, přeshraniční transakce, smlouvy sjednávané na dálku, srovnávací reklama, žaloby na zdržení se jednání v oblastech ochrany spotřebitele, vzdělávání spotřebitelů a finanční služby.¹¹

Aktuální program na období 2007 – 2013 vstoupil v platnost Rozhodnutím Evropského parlamentu a Rady č. 1926/2006/ES. Obsahuje dva základní cíle:

- zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele prostřednictvím kvalitnějších dokladů, lepších konzultací a lepšího zastupování zájmů spotřebitelů,

⁹ Článek 153, odst. 1 Maastrichtské smlouvy

¹⁰ Článek 153, odst. 2 Maastrichtské smlouvy

¹¹ Ministerstvo průmyslu a obchodu, *Strategie spotřebitelské politiky na unijní úrovni* [online]. 25.5.2007 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: < <http://www.mpo.cz/dokument3287.html> >

- zajistit účinné používání právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, zejména prostřednictvím spolupráce při jejich vymáhání, poskytování informací, vzdělávání a právních předpisů nápravy.

Program celkem obsahuje 11 akcí, prostřednictvím kterých má být dosaženo obou cílů. Celková výše prostředků vyčleněných z evropského rozpočtu je 156,8 miliónů EUR¹².

Posledním významným mezníkem v politice ochrany spotřebitele byl 1. prosinec 2009, kdy vstoupila v platnost Lisabonská smlouva, která změnila primární smlouvy Evropské unie. Avšak oblast ochrany spotřebitele nedostála podstatných změn. Byla zařazena do sdílených pravomocí, takže členské státy mají možnost přijímat právně závazné akty, pokud tak již neučinila Evropská unie. Dále dochází k vynětí stávajícího odstavce čl. 153 SES, na jehož základě mají být požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele brány v úvahu při vymezování a provádění jiných politik a činností Unie. Odstavec je osamostatněn čl. 12 SFEU a je včleněn mezi obecně použitelná ustanovení. Tímto se zvýšil jeho význam. Úprava spotřebitele je v čl. 169 SFEU obsahově shodná s čl. 153 SES. Cílem politiky ochrany spotřebitele je i nadále zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a podpora zájmů spotřebitele. Výčet činností se rovněž nezměnil, zahrnuje tedy ochranu zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitele, podporu práv spotřebitelů na informace a vzdělávání a právo spotřebitelů se k ochraně svých zájmů sdružovat. Opatření v oblasti ochrany spotřebitele mohou být přijímána na základě „harmonizačního“ čl. 114 SFEU (to je čl. 95 SES) za účelem vytváření a fungování vnitřního trhu, který momentálně převažuje, nebo na základě odst. 3 čl. 169 SFEU¹³.

2.4 Právní zakotvení v EU

Ochrana spotřebitele v Evropské unii je zakotvena v primárním právu, tedy zakládajících a doplňujících smlouvách, ale zejména pak v právu sekundárním.

2.4.1 Primární právo

Nejdůležitější součástí primárního práva, ve které je řešena otázka ochrany spotřebitele, je Smlouva o založení EU, resp. Smlouva o fungování EU, a to zejména její článek č. 153 SEU.

¹² Ministerstvo průmyslu a obchodu, *Strategie spotřebitelské politiky na unijní úrovni* [online]. 25.5.2007 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: < <http://www.mpo.cz/dokument3287.html> >

¹³ Odbor informování o evropských záležitostech Úřadu vlády České republiky. *Když se řekne Lisabonská smlouva... Perspektiva fungování Evropské unie podle nového smluvního rámce*, 2008.

Podle tohoto článku Evropská unie přispívá k podpoře zájmů spotřebitelů, k zajištění vysoké úrovně ochrany zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů. Zároveň členský stát může dle odstavce 5 čl. 153, po oznámení Komisi, zachovávat nebo zavádět přísnější ochranná opatření, která však musí být slučitelná s touto smlouvou.

Primární právo je určeno zejména k tvorbě politiky Evropské unie jako takové a ochrana spotřebitele je pouze začleněna jako jeden z cílů. Článek 153 Smlouvy o EU je však základním předpokladem pro přijímání opatření sekundárního práva, kde je oblast ochrany spotřebitele řešena mnohem podrobněji.

2.4.2 Sekundární právo

Sekundární právo je rozděleno dle článku 249 SEU na:

- nařízení - mají obecnou působnost, jsou závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech,
- směrnice - je také závazná pro každý stát, kterému je určena, pokud se jedná o výsledek, kterého má být dosaženo, ale volba formy a prostředků se ponechává vnitrostátním orgánům,
- rozhodnutí - je závazné v celém rozsahu pouze pro ty, kterým je určeno,
- doporučení a stanoviska - mají nezávazný charakter.

Spotřebitelskou legislativu EU tvoří převážně směrnice, ale v menší míře se můžeme setkat i s nařízeními, různými doporučeními a stanovisky, které jsou formulovány v Zelených či Bílých knihách.

Co se týče oblasti zdraví, tak Evropská unie má doplňovat činnost členských států. Jedná se zejména o ochranu občanů před zdravotními hrozbami a chorobami, podporu zdravého životního stylu a pomoc vnitrostátním orgánům, aby v rámci EU při řešení zdravotní problematiky spolupracovaly. Evropská komise proto pro řešení evropské zdravotní problematiky vydala strategický přístup zdravotní politiky pro EU na období 2008 – 2013., který bude blíže rozebrán v následující kapitole.

Přehled nejdůležitějších směrnic upravujících ochranu zdraví a bezpečnost je uveden v Příloze č. 1.

2.5 Vybrané evropské spotřebitelské instituce

Evropské instituce hrají významnou roli při tvorbě spotřebitelského práva. Evropský parlament společně s Radou Evropské unie vydává právní akty a přijímá harmonizační směrnice, které mají přímý vliv na společný trh. Evropská komise pak zejména dbá na řádné provádění aktů týkajících se ochrany spotřebitele.¹⁴

2.5.1 Evropský soudní dvůr (The Court of Justice of the European Union)

Hlavní síla Evropské soudního dvora ve spotřebitelské politice spočívá ve tvorbě judikatury a správném výkladě právních předpisů. Pokud dojde ke sporu ohledně výkladu evropského spotřebitelského práva v členské zemi, mohou se soudy obrátit na Evropský soudní dvůr.

2.5.2 Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele (Directorate General Health and Consumer Protection)

Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele, též zvané DG SANCO (Directorate-General Health and Consumer Protection) je hlavní evropskou institucí věnující se spotřebitelské problematice. Tato instituce má za sebou dlouhý vývoj, který začíná již v roce 1973, kdy byl ustaven Nezávislý úřad pověřený ochranou životního prostředí a spotřebitele. Později v roce 1995 byla instituce přeměněna na Generální ředitelství XXIV – Ochrana spotřebitele a dnešní podoba je tedy Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele. V čele DG SANCO je generální ředitel, jemuž je podřízeno šest ředitelů jednotlivých ředitelství (A až F) s následujícími působnostmi: Všeobecné záležitosti, Spotřebitelské záležitosti, Bezpečnost potravin - produkce a distribuční řetězec, Bezpečnost potravin - rostliny, zvířata, mezinárodní otázky, Potravinový a veterinární úřad a Veřejné zdraví.¹⁵

Hlavními oblastmi, které spadají do působnosti Generálního ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele, jsou:

- ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitele – jedná se o legislativní návrhy, provádění inspekcí z důvodu zajištění dodržování hygienických a bezpečnostních

¹⁴ Loga vybraných evropských spotřebitelských institucí jsou stažena z oficiálních internetových stránek jednotlivých institucí.

¹⁵ Directorate General for Health and Consumers [online]. 2010 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm >

předpisů v oblasti potravin, vyhodnocování rizik pro zdraví spotřebitele a přispívání k bezpečnosti výrobků a služeb spotřebiteli poskytovaných,

- bezpečnost potravin – zajištění produkce a distribuční řetězec, pod který spadá zajištění zdraví a blahobytu zvířat, biotechnologie, biocidy, problém kontaminované půdy a další.

Pro lepší informovanost o problémech spotřebitelů v jednotlivých členských zemích vytváří DG SANCO poradní sbory, které pomáhají Komisi. Mezi nejznámější z nich patří **Evropská spotřebitelská poradní skupina (ECCG)**, jejímiž členy jsou zástupci spotřebitelských organizací z jednotlivých zemí Unie, Norska a Islandu. Jejich úkolem je vyměňovat si informace mezi Evropskou komisí a spotřebitelskými organizacemi v jednotlivých členských zemích.¹⁶

2.5.3 Evropský úřad pro bezpečnost potravin (European Food Safety Authority, EFSA)



Tato agentura EU poskytuje nezávislé vědecké poradenství ve všech otázkách týkajících se přímého nebo nepřímého dopadu na bezpečnost potravin – včetně zdraví zvířat a jejich dobrých životních podmínek a ochrany rostlin. Úřad nabízí také poradenství v otázkách výživy z hlediska právních předpisů EU.

Součástí působnosti úřadu jsou také sběr a analýza vědeckých údajů, rozpoznání nově vznikajících rizik a vědecká podpora poskytovaná Komisi, zejména v případě potravinové krize. Úřad se skládá ze čtyř orgánů:

- správní rada, která odpovídá za zajištění účinného a efektivního fungování úřadu, nese odpovědnost za schválení návrhu rozpočtu a pracovních programů úřadu, za kontrolu jejich provádění a jejich souladu s vnitřními předpisy a nařízeními, jmenuje také výkonného ředitele úřadu a členy vědeckého výboru a vědeckých komisí;
- výkonný ředitel, který je zákonným zástupcem úřadu a zodpovídá se správní radě. Je jmenován na dobu pěti let a může být jmenován opakovaně, nese odpovědnost za běžné řízení úřadu a všech personálních záležitostí;
- výkonnému řediteli pomáhá poradní sbor, jenž se skládá ze zástupců příslušných subjektů v členských státech, které plní úkoly podobné úkolům úřadu;

¹⁶ Directorate General for Health and Consumers [online]. 2010 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm >

- vědecká stanoviska a doporučení úřadu poskytuje vědecký výbor (Scientific Committee, SC) a devět vědeckých komisí, z nichž každá má působnost pro konkrétní oblast hodnocení rizik.¹⁷

2.5.4 Spotřebitelský výbor (Consumer Committee)

Tento orgán byl ustaven v r. 1995 pro přímé zastoupení spotřebitelů při Evropské unii. Prošel několika změnami a dnes v něm každý členský stát má jednoho zástupce. Avšak výbor se zatím příliš neprosadil a větší význam má Evropský výbor spotřebitelských svazů (Bureau Européen des Unions des Consommateurs).

2.5.5 Evropská skupina pro spotřebitelské právo (European Consumer Law Group, ECLG)

Jedná se o skupinu právníků a akademiků z právnických univerzit, kteří jsou přímo členy evropských organizací spotřebitelů nebo jsou s nimi spojeni. Skupina byla založena v březnu 1997 v Londýně s úmyslem posílit propojení mezi právními zástupci a výzkumnými pracovníky zapojených do podpory zákonných zájmů spotřebitelů v jednotlivých zemích. Zpravidla se skupina skládá ze dvou členů z každé země, kdy jeden je z univerzitního prostředí a druhý ze spotřebitelské organizace nebo instituce a průměrně se schází jednou za šest měsíců.

2.5.6 Evropská poradní skupina spotřebitelů (European Consumer Consultative Group)

Hlavním úkolem této organizace, která byla zřízena rozhodnutím Komise ze dne 14. září 2009, je o informování Komise o vývoji spotřebitelských politik v členských státech. Tato skupina zastává poradní funkci při vypracovávání návrhů politik a aktivit týkajících se spotřebitele a dále podává informace vnitrostátním organizacím. Skupina se skládá z jednoho člena zastupujícího vnitrostátní spotřebitelské organizace za každý členský stát a z jednoho člena za každou evropskou spotřebitelskou organizaci. Na žádost Komise musí členové skupiny zachovávat mlčenlivost o informacích a nedostávají žádnou finanční odměnu.

¹⁷ Europa: Portál Evropské unie, *Evropský úřad pro bezpečnost potravin*, [online]. 2011 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <http://europa.eu/agencies/community_agencies/efsa/index_cs.htm>

2.5.7 Consumer International



Na celosvětové úrovni se můžeme setkat s organizací s názvem Consumer International, což je organizace na globální úrovni s působností na celém světě. Sdružuje přes 220 organizací z více než 115 zemí světa a jedná se o nezávislou neziskovou organizaci, která není podporována žádnou politickou stranou ani konkrétní společností. Je financována z příspěvků členských organizací, nadacemi a vládními granty. Organizace si deklarovala 8 základních práv, které mají být pro spotřebitele zabezpečena, a to právo na:

- Bezpečnost – spotřebitel musí být chráněn před prodejem zboží, které může ohrozit jeho zdraví nebo život.
- Volný výběr zboží – toto znamená volný výběr kvalitního zboží za přijatelné ceny, což zahrnuje i omezování výskytu monopolních cen, zneužití smluv a nepoctivého prodeje.
- Odškodnění – spotřebitel má tedy právo na náhradu za vadný výrobek, službu nebo za jimi způsobenou škodu na majetku nebo zdraví.
- Informace – poskytování pravdivých a důležitých informací o užívání výrobků, vedlejších účincích a nebezpečí plynoucích z jejich užívání.
- Vzdělání – tvorba podmínek pro výchovu spotřebitele tak, aby se z něj stal v průběhu života zkušený, racionálně uvažující subjekt trhu.
- Zatupování – spotřebitelských sdružením je dána možnost ovlivňovat rozhodování ve vztahu k právům spotřebitele.
- Základní potřeby – spotřebitel má právo na uspokojení základních potřeb, jako jsou potraviny, přístřeší, voda, zdraví, ošetření, vzdělání, doprava.
- Zdravé životní prostředí – zabezpečení kvality výrobků a služeb tak, aby neohrožovaly životní prostředí po dobu jejich užívání ani při jejich likvidaci.¹⁸

2.6 Ochrana spotřebitele v ČR

Z hlediska vývoje ochrany spotřebitele do roku 1989 lze konstatovat, že neexistoval žádný zákon, který by přímo upravoval ochranu spotřebitele, zároveň ani informovanost spotřebitelů nebyla vysoká.

¹⁸ VEBER, J. a kolektiv. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. aktualizované vydání, Praha: GRADA, 2007

Evropská unie v tomto procesu sehrála značnou roli tím, že v roce 1991 došlo v Bruselu k podpisu dohody o přidružení ČSFR k Evropským společenstvím. Tímto se ČSFR de facto zavázala k legislativní úpravě oblasti ochrany spotřebitele.

V České republice je ochrana spotřebitele ošetřena mnoha způsoby právní ochrany. Veřejnoprávní ochrana spotřebitele je uvedena v řadě právních předpisů, přičemž významnou roli má zákon Federálního shromáždění ČSFR č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, přijatý dne 16. 12. 1992. Tento zákon prošel řadou novelizací, ale je důležitý pro svou komplexnost.

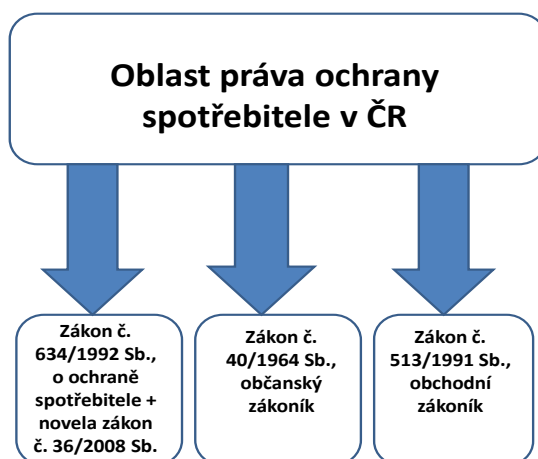
Základ je taktéž v občanském zákoníku, samosprávní úprava je nově doplněna zákonem č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku. Trestněprávní ochrana je uvedena v trestním zákoně, zejména v ustanovení § 121¹⁹.

Po vzniku samostatné České republiky se problematice ochrany spotřebitele věnovalo Ministerstvo hospodářství, dnes je v kompetenci Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

2.7 Právní zakotvení v ČR

Ochrana spotřebitele v České republice je upravena zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a jeho novelou č. 36/2008 Sb., a následujícími právními předpisy.

Obr.: 2.1 Právní zakotvení v ČR



Zdroj: vlastní zpracování

¹⁹Spotřebitel CZ. *Právní úprava ochrany spotřebitele* [online]. únor 2004 [cit. 2010-07-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitel.cz/>>

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a jeho novela zákon č. 36/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Tento zákon je komplexnějším právním předpisem, který se týká ochrany spotřebitele v ČR. Stanovuje některé podmínky podnikání, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele, oprávnění spotřebitelů, jejich sdružení nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů. Novela zákona změnila zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon taktéž definuje důležité pojmy, viz níže.

Spotřebitel je: „fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo služby za jiným účelem než pro podnikání s nimi. Tedy z hlediska zákona může být spotřebitelem i právnická osoba, pokud výrobek nepoužívá pro svoji podnikatelskou činnost“ (v tomto případě se ale velmi obtížně hledá hranice pro vymezení, co ještě je a co již není používání výrobku pro podnikatelskou činnost).

Prodávající je: „podnikatel, který prodává spotřebiteli výrobky nebo služby.“

Výrobce je: „ten, kdo zhotovil výrobek nebo poskytl služby, anebo který se za výrobce označil.“

Dovozce je: „podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie. „

Výrobek je: „věc, která je určena k nabídce spotřebiteli.“

Služba je: „podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli.“²⁰

Zákon o ochraně spotřebitele člení povinnosti prodávajících do tří skupin, viz Příloha č. 2.

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Tento zákon byl několikrát novelizován, upravuje způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ve zvýšené míře ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo životní prostředí, popřípadě jiný veřejný zájem, dále práva a povinnosti osob,

²⁰ Zákon č. 624/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

kteřé uvádějí na trh nebo distribuují, popřípadě uvádějí do provozu výrobky, které by mohly ve zvýšené míře ohrozit práva a povinnosti osob pověřených k činnostem podle tohoto zákona, které souvisí s tvorbou a uplatňováním českých technických norem nebo se státním zkušebnictvím oprávněný zájem; dále práva a povinnosti osob pověřených k činnostem podle tohoto zákona, které souvisí s tvorbou a uplatňováním českých technických norem nebo se státním zkušebnictvím a způsob zajištění informačních povinností souvisejících s tvorbou technických předpisů a technických norem, vyplývajících z mezinárodních smluv a požadavků práva Evropské unie²¹.

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů

Předmětem úpravy tohoto zákona je zapracování příslušných předpisů EU, upravuje povinnosti provozovatele potravinářského podniku a podnikatele, který vyrábí nebo uvádí do oběhu tabákové výrobky, dále upravuje státní dozor nad dodržováním povinností, stanovuje podmínky pro přepravu potravin a tabákových výrobků a další²².

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

V občanském právu, tedy ze soukromoprávního hlediska, je nejvýznamnější právní normou zákon č. 40/1964 Sb., tedy občanský zákoník. Konkrétně jeho části týkající se spotřebitelských smluv a prodeje zboží v obchodě.

Mezi další zákony týkající se ochrany spotřebitele patří následující.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

V Obchodním zákoníku je pro spotřebitele důležité zejména vymezení klamavé a srovnávací reklamy a nekalé soutěže, avšak pro účely mé práce se touto rozsáhlou problematikou nebudu zabývat.

Živnostenský zákon

Vymezuje především označení provozovny tak, jak o něm hovoří zákon o ochraně spotřebitele.

²¹Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, *Úplné znění zákona č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky* [online]. 2011 [cit. 2010-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.unmz.cz/>>

²²Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích* [online]. 2011 [cit. 2010-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz>>

Zákon o ochraně hospodářské soutěže

Tento zákon upravuje zejména zneužití dominantního postavení na trhu ve vztahu ke spotřebiteli. Za dominantní postavení je považováno:

- přímé nebo nepřímé vynucování nevhodných podmínek ve smlouvách s jinými účastníky trhu, tedy i spotřebiteli;
- vázání souhlasu s uzavřením smlouvy na podmínku, že druhá smluvní strana odebere i další plnění,
- uplatňování rozdílných podmínek při shodném nebo srovnatelném plnění vůči jednotlivým účastníkům trhu,
- zastavení nebo omezení výroby, odbytu nebo výzkumu a vývoje na úkor spotřebitelů,
- dlouhodobé nabízení a prodej zboží za nepřiměřeně nízké ceny, které má nebo může mít za následek narušení hospodářské soutěže.²³

Pro účely mé diplomové práce jsou důležité následující tři zákony.

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů

Tento zákon byl vydán 22. února 2001 a předmětem jeho úpravy je zajistit (v souladu s právem EU), aby výrobky uváděné na trh nebo do oběhu byly z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví pro spotřebitele bezpečné. Dle §3 tohoto zákona je za bezpečný výrobek považován takový, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí, nebo jehož užití představuje pro spotřebitele vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku, přičemž se sledují z hlediska rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví spotřebitele zejména tato kritéria:

- vlastnosti výrobku, jeho životnost, složení, způsob balení, poskytnutí návodu na jeho montáž a uvedení do provozu, dostupnost, obsah a srozumitelnost návodu, způsob užívání včetně vymezení prostředí užití, způsob označení, způsob provedení a označení výstrah, návod na údržbu a likvidaci, srozumitelnost a rozsah dalších údajů a informací poskytovaných výrobcem, údaje a informace musí být vždy uvedeny v českém jazyce,
- vliv na další výrobek, za předpokladu jeho užívání s dalším výrobkem,
- způsob předvádění výrobku,

²³ HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele* [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.socr.cz/>>

- rizika pro spotřebitele, kteří mohou být ohroženi při užití výrobku, zejména děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.²⁴

Za nebezpečný výrobek je tedy považován každý, který nevyhovuje požadavkům bezpečného výrobku dle výše uvedeného zákona. Příkladem nebezpečného výrobku může být oblečení, které obsahuje nebezpečné chemické látky uvolňující se do lidského organismu, hračky určené pro děti, které se skládají z miniaturních částic, proto hrozí jejich vdechnutí, či špatně zkomponovaný elektrospotřebič, u něhož hrozí nebezpečí elektrického zkratu.

Za výrobce, který je povinen uvádět na trh pouze bezpečné výrobky, se považuje

- osoba usazená v ČR nebo v jiném členském státě EU, která vyrobila konečný výrobek, i každá další osoba, která vystupuje jako výrobce tím, že uvede na výrobku svou obchodní firmu, ochrannou známku nebo jiný rozlišovací znak, či osoba, která výrobek upraví,
- zplnomocněný zástupce výrobce jako osoba, kterou výrobce písemně pověřil k jednání za něj, pokud výrobce není v České republice nebo v jiném členském státě Evropské unie usazen,
- dovozce, jestliže v České republice nebo v jiném členském státě Evropské unie žádný zplnomocněný zástupce výrobce není usazen, nebo
- další osoby v dodavatelském řetězci, jejichž činnost má prokazatelný vliv na vlastnosti výrobku.²⁵

Dle § 5 toho zákona je distributorem každá osoba, která v dodavatelském řetězci provádí následnou obchodní činnost po uvedení výrobku na trh, i každá další osoba v dodavatelském řetězci, za předpokladu, že jejich činnost nemá vliv na vlastnosti týkající se bezpečnosti výrobku. V tomto paragrafu je taktéž definováno vážné riziko, za které se považuje takové riziko, jehož účinky jsou bezprostřední, nebo riziko, jehož účinky nejsou sice bezprostřední, ale vážným způsobem mohou ohrozit bezpečnost spotřebitele. Proto vyžadují rychlý zásah.

Dále jsou v tomto zákoně vymezeny povinnosti osob při zajišťování bezpečnosti výrobku uváděného na trh a do oběhu, opatření orgánů veřejné správy, dozor, pokuty, informační povinnost a další.²⁶

²⁴ Zákon č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků

²⁵ Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: < <http://portal.gov.cz/> >

Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku a jeho novela č. č. 209/2000 Sb.

Tato právní úprava má umožnit osobě, které vznikla škoda zapříčiněná vadou výrobku, obdržet přiměřenou náhradu, resp. dojde-li v důsledku vady výrobku ke škodě na zdraví, k usmrcení nebo ke škodě na jiné věci, odpovídá výrobce poškozenému za vzniklou škodu, jestliže poškozený prokáže vadu výrobku. Za vadný výrobek se pokládá ten, který z hlediska bezpečnosti jeho užití nezaručuje vlastnosti, které od něj lze očekávat, zejména informace o výrobku, které byly výrobcem poskytnuty nebo předpokládaný účel, ke kterému má výrobek sloužit, nebo dobu, kdy byl výrobek uveden na trh. Důležitý je taktéž fakt, že výrobek nelze považovat za vadný pouze z toho důvodu, že později byl uveden na trh dokonalejší výrobek ²⁷

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů

V tomto zákoně ze dne 14. července 2000 je definováno veřejné zdraví, jeho ochrana i podpora, možná zdravotní rizika, infekce, izolace, karanténní opatření a další. Veřejné zdraví je zdravotní stav obyvatelstva a jeho skupin, který je určován souhrnem přírodních, životních a pracovních podmínek a způsobem života. Za ochranu a podporu veřejného zdraví je považován souhrn činností a opatření k vytváření a ochraně zdravých životních a pracovních podmínek, zabránění šíření infekčních a hromadně se vyskytujících onemocnění, ohrožení zdraví v souvislosti s vykonávanou prací, vzniku nemocí souvisejících s prací a jiných významných poruch zdraví a dozoru nad jejich zachováním.

Ohrožením veřejného zdraví je stav, při kterém jsou obyvatelstvo nebo jeho skupiny vystaveny nebezpečí, z něhož míra zátěže rizikovými faktory přírodních, životních nebo pracovních podmínek překračuje obecně přijatelnou úroveň a představuje významné riziko poškození zdraví.

Dále jsou v tomto zákoně vymezeny hygienické požadavky na vodu, na prostory pro provoz škol, předškolních a školských zařízení, zařízení sociálně výchovné činnosti, nároky na koupaliště a sauny a mnoho dalších. ²⁸

²⁶ Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>

²⁷ Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>

²⁸ Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>

Příkladem porušení tohoto zákona je nedávná událost v Kravařích na Opavsku, kde místní kostelní zvony překračují povolený hlukový limit, a tím ruší tamní obyvatele zejména v noci. Biskupství tak hrozí pokuta za porušení právních předpisů, uvedených v tomto zákoně, až dva milióny korun.

S ochranou spotřebitele také úzce souvisí spotřebitelské smlouvy, uzavírané mezi spotřebitelem a dodavatelem a dále vymezení prodeje zboží v obchodě.

Spotřebitelské smlouvy

Spotřebitelské smlouvy jsou všechny smlouvy, ve kterých figuruje spotřebitel na jedné straně a dodavatel na straně druhé, jedná se tedy o smlouvy kupní a smlouvy o dílo. Dodavatelem je: „osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti“.²⁹ Spotřebitelem je: „osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.“³⁰ Z těchto definic vyplývá, že jsou podobné, jako v zákoně na ochranu spotřebitele, dodavatel je tedy osoba prodávající a spotřebitel je kupující. V občanském zákoníku jsou vymezena nepřipustná ujednání týkající se spotřebitelských smluv, mezi které řadíme:

- situace, ve kterých může být spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví (např. ve smlouvě nesmí být ustanovení, které říká, že se prodávající zříká veškeré odpovědnosti za následky, které budou výrobkem způsobeny, což se ale netýká situací, kdy výrobek nebyl používán v souladu s návodem),
- situace, kdy je spotřebiteli odejmuto nebo omezeno právo při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu (např. spotřebitel nebude souhlasit se zkrácením zákonné záruční lhůty),
- dodavatel nesmí bez zvláštních důvodů vypovědět smlouvu na dobu určitou bez přiměřené výpovědní doby (např. okamžité ukončení internetového připojení),
- dodavatel nesmí odstoupit od smlouvy ze zákonného či smluvního důvodu,
- situace, které zavazují spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy,

²⁹ HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele* [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.socr.cz>>

³⁰ HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitel*. [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.socr.cz/>>

- situace, které dovolují dodavateli měnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě,
- podmínky, které přikazují spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly,
- okolnosti, které dovolují prodávajícímu převést práva a povinnosti ze smlouvy bez souhlasu spotřebitele, kdy dojde ke zhoršení zajištění pohledávky,
- a další.

Pokud byla spotřebitelská smlouva uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo pokud prodávající nemá stálé místo, jedná se o **smlouvu uzavřenou mimo provozovnu** a spotřebitel může od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od uzavření. Obdobné situace se týkají i podomního prodeje a různých marketingových aktivit. Nevztahují se však na smlouvy, u kterých si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu prodávajícího za účelem objednávky. Bohužel smlouvy uzavírané mimo provozovnu jsou oblíbenou praktikou nepoctivých prodejců, kdy pomocí promyšlenému systému předvádění výrobku a manipulativních technik dojde k přesvědčení spotřebitele, který svolí ke koupi předraženého výrobku a kupní smlouvu podepíše. I přes značnou medializaci těchto případů se stále najdou spotřebitelé, kteří tzv. „naletí“.

Dalším typem spotřebitelské smlouvy je **smlouva uzavřená na dálku**. Je ji možno uzavřít prostřednictvím komunikace typu neadresný tisk (letáky umístěné v poštovních schránkách), adresný tisk (nabízení smlouvy konkrétnímu spotřebiteli), katalog, telefon s lidskou i nelidskou (automatickou) obsluhou, videotelefon, elektronická pošta, teleshopping a další.

Pokud spotřebitel podá objednávku prostřednictvím některého z výše uvedených typů komunikace na dálku, je dodavatel povinen neprodleně potvrdit její obdržení. Co se týče odstoupení od smlouvy, je zvláštně upraveno, a to možností spotřebitele odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění.³¹

Prodej zboží v obchodě

Výrobky a služby lze kupovat a prodávat i na objednávku, přičemž se prodávající zavazuje obstarat objednané zboží v dohodnuté (přiměřené) lhůtě. V případě, že v této lhůtě

³¹ HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele* [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.socr.cz/>>

zboží neobstará, může spotřebitel od smlouvy odstoupit. Když je prodávající podle dohody se spotřebitelem povinen dodat věc na místo spotřebitelem určené, je povinen převzít věc při dodání, čímž přechází na spotřebitele vlastnictví. Při zásilkovém prodeji dojde k převodu vlastnictví dodáním na místo určení, u samoobslužného obchodu je to okamžikem zaplacení. Pokud spotřebitel poškodí či zničí zboží svým zaviněním před převodem vlastnictví, odpovídá za způsobenou škodu.

Prodávající zaručuje spotřebiteli, že prodávaná věc je v souladu s kupní smlouvou, to znamená, že bez vad, má odpovídající jakost a požadované užité vlastnosti, odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu.

Důležitou součástí spotřebitelských smluv je i záruční doba, která se liší podle charakteru prodávaného zboží. U spotřebního zboží je 24 měsíců, u potravinářského zboží je 8 dní, u krmiv 3 týdny a u zvířat 6 týdnů.³²

2.8 Vybrané české spotřebitelské instituce

Tak jako na úrovni Evropské unie i v ČR existuje řada institucí upravující jednotlivé oblasti působnosti, přičemž orgány mají jak státní povahu, tak pouze poradní funkci. Jsou rozděleny na ústřední orgány státní správy a orgány státní správy. Vzhledem k velkému množství těchto orgánů často dochází k překrývání pravomocí, a tak z pohledu spotřebitele může docházet k nejasnostem.

2.8.1 Ústřední orgány státní správy

Mezi ústřední orgány státní správy, tedy složky státní moci, řadíme ministerstva. V souvislosti s ochranou spotřebitele Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, Ministerstvo zemědělství ČR a Ministerstvo zdravotnictví ČR.³³

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR



Nejvíce pravomocí v oblasti ochrany spotřebitele spadá právě pod toto ministerstvo, které je zároveň ústředním orgánem nejen pro ochranu spotřebitele, ale také pro vnitřní obchod, zahraniční obchod,

³² HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele* [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.socr.cz/>>

³³ Loga ústředních orgánů státní správy jsou stažena z oficiálních internetových stránek jednotlivých orgánů.

pro věci malých, středních podniků a živností, průmyslový průzkum, rozvoj techniky a technologie. Do okruhu činností ministerstva ovlivňujících přímo spotřebitele spadá obchodní spolupráce s Evropskou unií, ESVO³⁴, GATT³⁵ a jinými mezinárodními organizacemi.

Ministerstvo zemědělství ČR



Toto ministerstvo je ústředním orgánem státní správy pro zemědělství, vodní hospodářství a pro potravinářský průmysl. Pro účely oblasti ochrany spotřebitele je důležité, že řídí Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Státní veterinární správu ČR, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský a Českou plenárkou inspekci.

Ministerstvo zdravotnictví ČR



Je ústředním orgánem státní správy pro zdravotní péči, ochranu veřejného zdraví, ochranu a využívání přírodních léčivých zdrojů, přírodních léčebných lázní a zdrojů přírodních minerálních vod.

2.8.2 Orgány státní správy

Mezi hlavní subjekty správního práva v souvislosti s ochranou spotřebitele náleží zejména Česká obchodní inspekce, která zastává hlavní „post“. Dále pak Evropské spotřebitelské centrum při ČOI, Státní zemědělská a potravinářská inspekce a další dozorové orgány.³⁶

Česká obchodní inspekce

Rozpočtová organizace, která spadá pod Ministerstvo průmyslu a obchodu, byla zřízena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů. ČOI se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty (celkem 7 inspektorátů se sídly v krajských městech). Jejím hlavním úkolem je kontrolovat fyzické a právnické osoby, které prodávají nebo dodávají výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytují služby nebo vyvíjejí jinou podobnou činnost na vnitřním trhu a poskytují spotřebitelské úvěry. K zajištění kontrolní činnosti disponují inspektoři ČOI oprávněními vstupovat při výkonu kontroly do provozoven, ověřovat totožnost fyzických kontrolovaných osob, požadovat od kontrolovaných osob potřebné vzorky výrobků a zboží, požadovat odstranění zjištěných

³⁴ Evropské sdružení volného obchodu

³⁵ Všeobecná dohoda o clech a obchodu

³⁶ Loga vybraných orgánů státní správy jsou stažena z oficiálních internetových stránek jednotlivých orgánů.

nedostatků, vstupovat do objektů výrobce, dovozce, distributora a vyžadovat předložení příslušné dokumentace a poskytnutí pravdivých informací. Při všech těchto oprávněních mají inspektoři povinnost prokázat se průkazy ČOI bez vyzvání a zachovat mlčenlivost. Pokud inspektor nalezne jakékoliv nedostatky, má oprávnění zakázat uvedení na trh (včetně distribuce, nákupu, dodávky, prodeje), zakázat používání neověřených měřidel a znehodnotit nebo nařídit znehodnocení zboží, u kterého je prokázána zdravotní závadnost.³⁷

Česká obchodní inspekce nemá v kompetenci kontrolu pokrmů, potravin a tabákových výrobků, s výjimkou poctivosti prodeje. Tato oblast spadá pod Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, viz níže.

ČOI se také účastní evropských systémů. Je zapojena do evropského systému RAPEX, což je rychlý výstražný informační systém o nebezpečných spotřebitelských výrobcích nepotravinářského charakteru (výjimkou jsou farmaceutické výrobky). Právní základ systému RAPEX je zakotven ve Směrnici Rady č. 2001/95/ES o všeobecné bezpečnosti výrobků a do české legislativy byl implementován zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a nařízením vlády ČR č. 396/2004 Sb., o postupech, obsahu a formě informace o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků. Jeho hlavní činností je oznamování přímého i nepřímého rizika ohrožení zdraví nebo bezpečnosti spotřebitelů, kteří se dostali s nebezpečnými výrobky do styku. Tento systém je založen na rychlé výměně informací mezi členskými státy a Komisí a jeho součástí je kromě donucovacích opatření uložených příslušnými dozorovými orgány i dobrovolná opatření výrobců a distributorů. Tento systém bude podrobněji rozebrán v následující kapitole. Dále je součástí informačního a výstražného systému Evropské komise CIRCA, který slouží ke vzájemnému oznamování a poskytování informací o opatřeních podle ochranných doložek jednotlivých sektorových směrnic ES mezi členskými státy.³⁸

Evropské spotřebitelské centrum při České obchodní inspekci



Evropská komise ve spolupráci s členskými státy EU vytvořily síť Evropských spotřebitelských center (ESC), jejímž účelem je bezplatně poskytovat užitečné služby spotřebitelům, kteří nakupují na společném trhu. Členy sítě jsou také centra v Norsku a Islandu. Evropská komise schválila koncem roku 2004 přihlášku Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, gestora za oblast ochrany

³⁷ HULVA, T. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Aspi, a. s., 2005, s. 79

³⁸ Česká obchodní inspekce, *Účast v evropských systémech a strukturách* [online]. 2010 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z WWW: < <http://www.coi.cz/> >

spotřebitele v ČR, a od 1. 1. 2005 vzniklo Evropské spotřebitelské centrum pro Českou republiku v Praze. Od 1. ledna 2009 již ESC nepůsobí při Ministerstvu průmyslu a obchodu, ale při České obchodní inspekci.

ESC poskytuje informace o evropské legislativě na ochranu spotřebitele, jejím souladu s českou legislativou a také preventivně informuje o odlišnostech právních úprav, umožňuje tedy spotřebiteli, aby lépe rozpoznal svá práva na společném trhu EU. Právníci centra spotřebitelům konkrétně radí a pomáhají při řešení neuznaných reklamací, stížností a sporů v přeshraničním styku.³⁹

Státní zemědělská a potravinářská inspekce



Správní orgán podřízený Ministerstvu zemědělství ČR byl zřízen zákonem č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Taktéž jako ČOI je tvořena ústředním inspektorátem a jemu podřízeným inspektorátům. Hlavní působnosti inspekce je u fyzických a právnických osob kontrola zemědělské, mydlářské a saponátové výrobky a potraviny nebo suroviny určené k jejich výrobě anebo tabákové výrobky.

Mezi činnosti Státní zemědělské a potravinářské inspekce patří zejména kontrola potravin, surovin k jejich výrobě, zemědělských výrobků a tabákových výrobků. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, skladování, přepravu i prodej (včetně dovozu). Kontrola se provádí zejména na základě poznatků z minulých kontrol, aktuálních zjištění inspektorů v terénu, podnětů spotřebitelů, podnětu masmédií a reklam, na doporučení partnerských organizací v zahraničí či Evropské komise nebo prostřednictvím informací ze systému rychlého varování RASFF.

Tento orgán se také společně s Ministerstvem zemědělství podílí na přípravě kontrolních misí inspektorů z Evropské komise, konkrétně z Potravinového a veterinárního úřadu z DG SANCO, zaměřených kupříkladu na oblast hygieny potravin, pesticidů a kontaminantů.⁴⁰

³⁹ Česká obchodní inspekce, *Evropské spotřebitelské centrum ČR* [online]. 2010 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/>>

⁴⁰ Státní zemědělská a potravinářská inspekce, *Zahraniční vztahy* [online]. 2011 [cit. 2010-08-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.szpi.gov.cz/>>

2.8.3 Orgány ochrany veřejného zdraví

Tyto orgány byly ustanoveny zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Mezi tyto orgány řadíme zejména Ministerstvo zdravotnictví ČR, Ministerstvo obrany ČR a Ministerstvo vnitra ČR, dále krajské hygienické stanice, které vykonávají státní zdravotní dozor nad dodržováním zákazů a dalších povinností stanovených přímo použitelnými předpisy Evropských společenství, tímto zákonem a zvláštními právními předpisy k ochraně veřejného zdraví včetně ochrany zdraví při práci.⁴¹

Mezi další dozorové orgány řadíme:

- Státní veterinární správa ČR a krajské veterinární správy a Ústav pro státní kontrolu veterinárních biopreparátů a léčiv,
- Státní rostlinolékařská správa,
- Rada pro rozhlasové a televizní vysílání,
- Úřad pro ochranu osobních údajů,
- Orgány veterinárního dozoru,
- Státní úřad pro jadernou bezpečnost,
- Ústav zemědělských a potravinářských informací.
- a další.

⁴¹ Tzb-info, *Nové uspořádání orgánů veřejného zdraví dané zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů* [online]. 2011 [cit. 2010-08-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.tzb-info.cz/>>

3 Analýza problematiky bezpečnosti výrobků a ochrany zdraví spotřebitele

Tato část práce je zaměřena na analýzu bezpečnosti výrobků i ochranu zdraví z pohledu Evropské unie i ČR, jsou zde představeny klíčové strategie ochrany spotřebitele z hlediska bezpečnosti výrobků a ochrany zdraví na úrovni EU i ČR, dále popsány jednotlivé systémy, které přispívají k lepšímu fungování ochrany spotřebitele, jde rozebrán judikát Evropského soudního dvora týkající se této oblasti a je zde provedena analýza pomocí dotazníkového šetření.

3.1 Strategie spotřebitelské politiky EU na období 2007-2013

Spotřebitelská politika EU patří mezi základní klíče ke zlepšení fungování vnitřního trhu. Rozšíření EU o nové země v roce 2004 a 2007 přineslo určité nové úkoly a situace, kterým musela EU čelit. Došlo nejen k nárůstu počtu zemí, ale i počtu obyvatel, tedy potenciálních spotřebitelů. Komisařka pro ochranu spotřebitele tedy přišla s ambiciózním programem, ve kterém chtěla ukázat, že občané mohou s důvěrou nakupovat kdekoli v EU a všude se jim dostane stejné ochrany. V roce 2007 tak byla přijata Strategie spotřebitelské politiky na období 2007 až 2013. Tři hlavní cíle této strategie jsou následující:

1. Posílit postavení spotřebitelů v EU, protože spotřebitelé se silným postavením na trhu potřebují mít skutečnou možnost volby, přesné informace, průhledný trh a důvěru, která vychází z účinné ochrany a řádných práv.
2. Zvýšit blahobyt spotřebitelů v EU z hlediska ceny, výběru, kvality, různorodosti, dostupnosti a bezpečnosti.
3. Účinně chránit spotřebitele před závažnými riziky a hrozbami, se kterými si jakožto jednotlivci nemohou poradit.⁴²

Z těchto cílů je možné vyčíst, že jsou opravdu ambiciózní, neboť zajistit všechny požadované záměry je skutečně náročné. Cíl posílit postavení spotřebitelů v EU je velice vhodný, ale náročně realizovatelný. Zajistit přesné informace, průhledný trh a důvěru stojí a bude stát nemalé úsilí, jak Evropskou unii ve vytváření sekundárního práva, ale zejména dodavatele, kterým se zřejmě opět neulehčí přístup na trh. Obzvláště pro malé dodavatele to bude znamenat vyšší náklady na výrobu, tedy i vyšší cenu produktu pro konečného zákazníka. Vyšší blahobyt spotřebitelů v EU z hlediska ceny, výběru, kvality, různorodosti,

⁴² Evropská komise. *Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013, Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit* [online]. Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2007 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://ec.europa.eu/>>

dostupnosti a bezpečnosti je opět chvályhodným záměrem, avšak zajistit, aby na trhu EU byly nabízeny pouze produkty splňující všechny tyto parametry, je náročné. Konkrétně zabezpečit vyšší blahobyt z hlediska ceny, kvality, dostupnosti a bezpečnosti je těžko dosažitelné, neboť dnes je bohužel běžné, že za kvalitní a bezpečný výrobek si připlatíme. Naopak cenově dostupný produkt obvykle dosahuje menší kvality. Avšak najdou se i výjimky. Záměr účinně chránit spotřebitele před závaznými riziky a hrozbami, se kterými si sám neporadí, se již dnes daří plnit, nejen prostřednictvím systémů RAPEX a RASFF, které budou podrobněji rozebrány dále.

Tedy cílem Komise je dosáhnout propojenějšího a efektivnějšího vnitřního trhu, zaměřeného hlavně na maloobchodníky. Také vysoká míra důvěry spotřebitelů ve výrobek, technologie, obchodníky i metody prodeje. Spotřebitelské trhy budou otevřené a transparentní se „zdravým“ konkurenčním prostředím. V neposlední řada je také myšleno na malé a střední obchodníky, kteří budou moci jednoduše nabízet a prodávat spotřebitelům v celé EU.

Spotřebitelská politika EU se zaměří na 5 priorit:

1. Zlepšit kontrolu spotřebitelských trhů a vnitrostátních spotřebitelských politik.
2. Zlepšit právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele.
3. Zlepšit vymahatelnost předpisů a domáhání se práv.
4. Zlepšit informovanost a vzdělání spotřebitelů.
5. Učinit spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů EU.⁴³

Za zmínku také stojí v rámci páté priority zmínit, že v roce 2005 uzavřela Komise smlouvy o spolupráci s americkou Komisí pro bezpečnost výrobků z hlediska spotřebitelů a s úřadem „General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine (AQSIQ)“ Čínské lidové republiky v oblasti bezpečnosti spotřebních výrobků. Komise také navýšila spolupráci s orgány USA a ČLR na základě dosavadních dohod a nadále se bude snažit o vytvoření dohod nových. Zejména uzavření dohody s Čínou je zajímavé, neboť většina oznámení o nebezpečných výrobcích, které procházejí systémem RAPEX, pochází právě z Číny.

V rámci dodržování obsahu a aktivit spotřebitelské strategie na období 2007 až 2013 je pověřen odpovědný člen Komise pronést každoročně proslov, ve kterém informuje o dosaženém pokroku. Následně v prosinci 2015 bude zveřejněna hodnotící zpráva.

⁴³ Evropská komise. *Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013, Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit* [online]. Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2007 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://ec.europa.eu/>>

3.2 Bezpečný výrobek v EU

Vnitřní trh EU s volným pohybem zboží a služeb, je mimo jiné velkým přínosem pro spotřebitele. EU přijala řadu opatření v oblasti primárního i sekundárního práva, jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, a to za účelem nákupu bezpečných výrobků a služeb. Žádný výrobek nesmí představovat riziko nebo alespoň nesmí překračovat minimální riziko, které odpovídá užívání výrobku za běžných nebo předvídatelných podmínek.

Bezpečný výrobek je definován dle Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2001/95/ES ze dne 3. prosince 2001 o obecné bezpečnosti výrobků následovně: Za bezpečný výrobek se považuje každý výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek použití, včetně požadavků na životnost, a případně na uvedení do provozu, instalaci a údržbu, nepředstavuje žádné riziko nebo představuje pouze minimální rizika slučitelná s použitím výrobku a považovaná za přijatelná a odpovídající vysoké úrovni ochrany zdraví a bezpečnosti osob, přičemž je brána v úvahu zejména:

- charakteristiky výrobku, včetně jeho složení, balení, návodů k montáži a případně k instalaci a údržbě;
- vliv na jiné výrobky, jestliže lze rozumně předpokládat, že výrobek bude používán s jinými výrobky;
- obchodní úprava výrobku, označování štítkem, veškerá upozornění a návody k jeho použití a zneškodnění a veškeré další údaje nebo informace týkající se výrobku;
- kategorie spotřebitelů, kteří jsou vystaveni riziku při používání výrobku, zejména děti a starší osoby.⁴⁴

Za nebezpečný výrobek je považován každý výrobek, který nevyhovuje definici „bezpečného výrobku“.

Za bezpečný výrobek je považován takový, který neohrožuje tzv. oprávněný zájem, což znamená, že pokud spotřebitel, respektive uživatel, dodržuje stanovené bezpečnostní pokyny výrobce a užívá výrobek za tím účelem, pro který je určen, nedojde ke způsobení újmy na životě a zdraví uživatele, movitém či nemovitém majetku a na životním prostředí. Pokud dojde ke sdružení výrobku s jiným bezpečným výrobkem (vestavěním, použití jako příslušenství), mohou být konečné bezpečnostní charakteristiky výrobku nepříznivě ovlivněny. Povinností výrobce proto je před takovým to rizikem varovat. Rovněž je na místě

⁴⁴ EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2010-08-25]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

věnovat zvýšenou pozornost výrobkům, které jsou určeny pro děti, seniory, fyzicky a mentálně postižené osoby. Je vhodné umístit na výrobek výstražná sdělení a věnovat nebývalou pozornost srozumitelnosti a názornosti návodu k použití, včetně podrobných instrukcí. Jejich vnímavost, zručnost a reakční doba při eventuálních rizikových situacích může být u těchto spotřebitelů snížena či zpomalena.

Evropská komise, resp. Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele, přijala v roce 2004 nový postup pro účinné oznamování výrobků, které znamenají nebezpečí pro spotřebitele. Dle směrnice č. 2001/95/ES pro všeobecnou bezpečnost výrobků, mají výrobci a distributoři nepotravinářských výrobků povinnost oznámit neodkladně příslušným národním orgánům fakt, že uvedli na trh nebezpečný výrobek. Cílem tohoto postupu je zajistit rychlou a jednoznačnou informaci pro efektivní ochranu spotřebitele. V praxi funguje postup tak, že výrobce nebo distributor musí okamžitě informovat pověřené orgány, pokud zjistí, že je jeho výrobek nebezpečný. Orgány pak mohou požadovat zákaz další distribuce, vysledování dotčených výrobků na trhu, informování veřejnosti, stažení výrobků z trhu atd.

3.3 Systém RAPEX (Rapid Alert System for non-food consumer products)



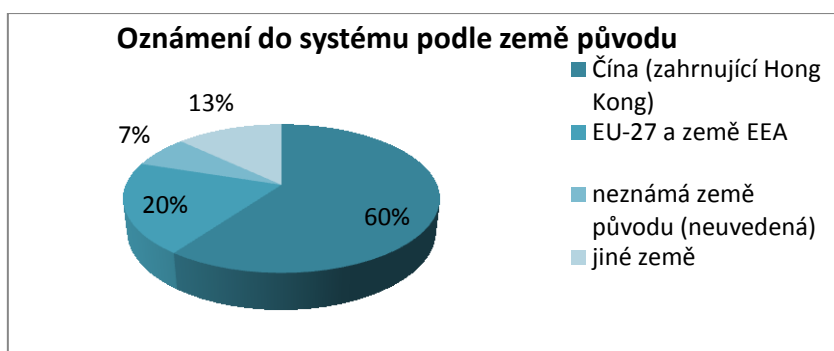
Jedná je o rychlý informační systém o nebezpečných nepotravinářských výrobcích, který varuje spotřebitele před výrobky, jež mohou ohrozit jejich zdraví a bezpečnost. RAPEX varuje před výrobky používanými v domácnostech, užívanými dětmi nebo i před výrobky k dostání na zahraniční dovolené, a to tak, že informace o nebezpečných výrobcích jsou předávány z jednotlivých členských států EU do Bruselu a pak v jednom okamžiku rozesílány do členských zemí. Systém se netýká se potravin, léků, krmiv nebo lékařských přístrojů, který jsou monitorovány jiným informačním systémem. Detailní informace o nebezpečném výrobku, který představuje vážné riziko pro člověka, je možné získat z internetových stránek Evropské komise.

Poslední dostupná zpráva o systému RAPEX je za rok 2009, ze které je zřejmé, že v tomto roce poslalo do systému oznámení 26 zemí EU a Norsko. Mezi země, které zasílají nejvíce oznámení, patří Španělsko (celkem 220 oznámení, podíl 13% na celkovém počtu), Německo (celkem 187 oznámení, podíl 11% na celkovém počtu), Řecko (celkem 154 oznámení, podíl 9% na celkovém počtu), Bulharsko (celkem 122 oznámení, podíl 7% na celkovém počtu) a Maďarsko, (celkem 119 oznámení, podíl 7% na celkovém počtu).

Česká republika zaslala 32 oznámení. Přehled všech zemí, které zasílají oznámení do systému RAPEX, je uveden v Příloze č. 3.

Co se týče podílu podle jednotlivých kategorií, tak nejvíce jsou oznamovány hračky, oblečení, textil, motorová vozidla, elektrické spotřebiče a kosmetika. Nejčastější zemí původu, která vyrobila oznámený produkt, je Čína, následují země EU-27 a EEA, neznámá země původu a jiné země, což je zřejmé i z následujícího Grafu 3.1.

Graf: 3.1 Oznámení do systému RAPEX podle země původu



Zdroj: RAPEX: *Keeping Europeans Consumer Safe* 2009 Annual Report [online]. Publications office of the European union 2009, [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>> + vlastní úprava

Zajímavostí je, že v loňském roce členské státy EU nahlásily do systému RAPEX rekordních 2272 nebezpečných výrobků, o rok dříve jich bylo 2011. Bohužel u 1985 evidovaných výrobků bylo vyhodnoceno závažné riziko. V následující Tabulce 3.1 je uveden přehled nebezpečných výrobků nahlášených do systému RAPEX v letech 2002 až 2010.

Tab.: 3.1 Přehled počtu nebezpečných výrobků nahlášených do systému RAPEX

Rok	Počet nahlášených výrobků
2002	168
2003	139
2004	468
2005	831
2006	1005
2007	1605
2008	1705
2009	2011
2010	2272

Zdroj: Euroskop, *V EU nahlášeno rekordních 2272 nebezpečných výrobků* [online]. 13.4.2011 [cit. 2010-04-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.euroskop.cz/>>

3.3.1 RAPEX v ČR

Česká republika již sedmým rokem spolupracuje na sdílení a předávání informací s cílem zabránit ohrožení zdraví spotřebitele. Počet oznámení se každoročně zvyšuje, přičemž největší podíl zaujímají hračky, a to převážně vyrobené v Číně, které obsahují karcinogenní ftaláty, následuje oblečení obsahující chemické sloučeniny, a dále motorová vozidla, elektrické výrobky s neizolovanými částmi a za zmínku také stojí kosmetických výrobky s obsahem jedovatých chemikálií.

Podle druhu rizika byly výrobky rozděleny do pěti kategorií možného ohrožení:

- chemické riziko, působení organických sloučenin, zejména ftalátů, olova a těžkých kovů (26%);
- zranění jako odřenin, zlomenin (21%);
- udušení, zalknutí (14%);
- úraz elektrickým proudem (11%);
- uškrcení (10%).⁴⁵

Česká obchodní inspekce loni do unijního systému RAPEX nahlásila devět výrobků, z toho čtyři upozornění se týkala hraček, další tři výrobků určených k péči o děti, jednu sportovní potřebu a jeden výrobek, který lze zaměnit s potravinou.

K 31. lednu 2011 již byly vydány 4 zprávy Evropské komise, které obsahují nebezpečné výrobky. Z České republiky zde bylo přítomno 3 výrobky. Konkrétně se jednalo o dva lesky na rty a hračku. První pocházel z Číny a obsahoval nebezpečné množství kadmia, druhý měl neznámou zemi původu a obsahoval baryum. Třetím výrobkem byla houpací žirafa s neznámou zemí původu, která představovala vážné riziko úrazu dítěte.⁴⁶

⁴⁵ Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, *RAPEX-Info* za rok 2009 [online]. 11.5.2010 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument59550.html>>

⁴⁶ Evropa – Consumer Affairs, *RAPEX-Latest notifications* [online]. 2011 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

3.4 Systém RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)



Systém rychlého varování pro potraviny a krmiva je vzájemně propojenou sítí, která spojuje členské země Evropské unie s Evropskou komisí a Evropským úřadem pro bezpečnost potravin. Hlavním úkolem tohoto systému je zabránit ohrožení spotřebitele nebezpečnými potravinami nebo (zprostředkovaně) krmivy. V každé zemi EU existuje národní kontaktní místo, které shromažďuje informace ze všech dozorových orgánů nad potravinami a krmivy v příslušné zemi a v případě výskytu nebezpečných výrobků na území některé země, dojde k informování Evropské komise národním kontaktním místem. Evropská komise následně informuje všechny členské země. Tímto je zajištěn rovný přístup k informacím ve všech členských zemích EU i jednotný postup při dalším nakládání s nebezpečnými výrobky. Přehled výrobků, které byly nahlášeny v RASFF z jednotlivých zemí, je publikován každý týden Evropskou komisí. Národním kontaktním místem v ČR je Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

V rámci systému RASFF existují čtyři kategorie oznámení:

1. Varování (Alert notification)

Předmětem oznámení je rizikový výrobek, buď potravina, krmivo nebo materiál a předmět určený pro styk s potravinami (Food Contact Materials – FCM), který znamená přímé nebo nepřímé riziko pro zdraví lidí nebo zvířat. Jedná se o výrobek, který se vyskytuje na trhu a tudíž je zapotřebí okamžitě zajistit návazné kroky v souladu s příslušnými právními předpisy a závaznými normami.

2. Informace (Information notification)

Předmětem oznámení je opět rizikový výrobek, který ale nesplňuje některé chemické, fyzikální nebo biologické požadavky na zdravotní nezávadnost. Jedná se o výrobek, u kterého není pravděpodobný vznik akutních nepříznivých zdravotních následků, a tudíž se nevyžaduje bezprostřední zásah (výrobek se trh nedostal nebo se zde již nevyskytuje).

3. Odmítnutí na hranicích (Border rejection notification)

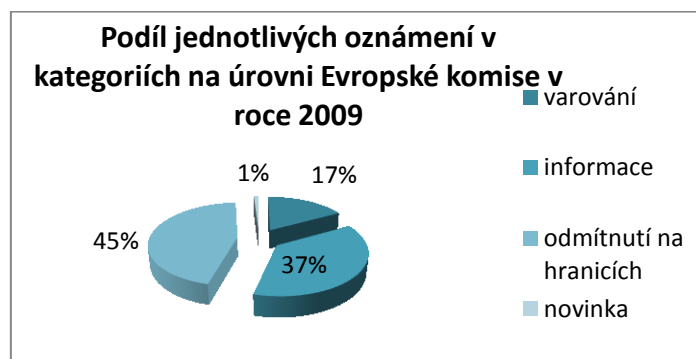
Předmětem oznámení jsou potraviny nebo krmiva, které byly zamítnuty na vstupu do EU z důvodu rizika.

4. Novinka (News notification)

Všechny druhy informací vztahující se k bezpečnosti výrobků, které nebyly oznámeny členským státem jako „varování“, „informace“ nebo „odmítnutí na hranicích“, ale které jsou považovány za důležité.

V níže uvedené Grafu 3.2 je znázorněn podíl jednotlivých oznámení v kategoriích na úrovni Evropské komise v roce 2009.

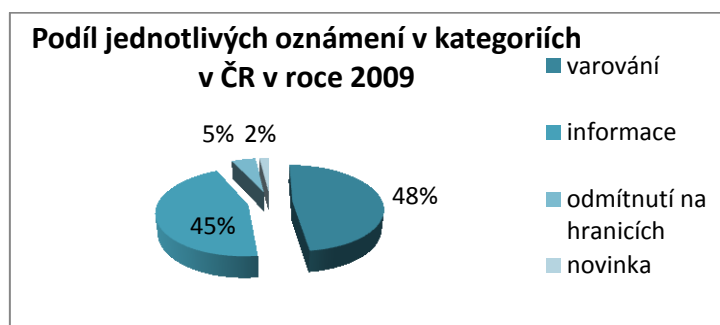
Graf.: 3.2 Podíl jednotlivých oznámení v kategoriích na úrovni Evropské komise v roce 2009



Zdroj: RAPEX: *Keeping European Consumer Safe* 2009 Annual Report [online]. Publications office of the European Union 2009 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>> + vlastní úprava

V níže uvedené Grafu 3.3 je znázorněn podíl jednotlivých oznámení v kategoriích v České republice v roce 2009.

Graf.: 3.3 Podíl jednotlivých oznámení v kategoriích v ČR v roce 2009



Zdroj: RAPEX: *Keeping European Consumer Safe* 2009 Annual Report [online]. Publications office of the European Union, 2009 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>> + vlastní úprava

3.4.1 RASFF v ČR

Zkušební provoz systému RASFF byl v České republice zahájen v srpnu roku 2003. Jak už jsem výše zmínila, Evropská komise komunikuje v členských státech s tzv. národními kontaktními místy, v České republice bylo zřízeno při Státní zemědělské a potravinářské inspekci. Celý systém v České republice je pak koordinován Ministerstvem zemědělství, konkrétně sekretariátem Koordinační skupiny bezpečnosti potravin, v součinnosti s Ministerstvem zdravotnictví. Publikačním centrem, které shromažďuje a zveřejňuje informace je Ústav zemědělské ekonomiky a informací.

Obr.: 3.1 Schéma fungování RASFF



Zdroj: Ministerstvo zemědělství: Zpráva o činnosti systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF) v ČR za rok 2009 [online]. Praha, červenec 2010 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://www.bezpecnostpotravin.cz>> + vlastní úprava

Kupříkladu k 25. 1. 2011 byl v databázi zveřejněn např. ovocný jogurtový dezert původem z ČR, který obsahoval olovo a byl nahlášen Polskem, nebo nebezpečná dýňová semínka nahlášená Rakouskem a původem taktéž z ČR, které obsahovaly isofenphos-methyl.⁴⁷

3.5 Bezpečný výrobek v ČR

Definice bezpečného výrobku je vymezena v zákoně č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů, jak jsem již uvedla v předchozí Kapitole 2.6.1. Za nebezpečný je považován každý, který nevyhovuje požadavkům výše zmíněného zákona. Informace o těchto výrobcích lze získat na internetových stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR, Sdružení obrany spotřebitelů, České obchodní inspekce, ČTK a dalších informačních serverech či v časopise dTest.

Základem bezpečného užívání každého výrobku je získání dostatku informací, které má poskytnout v první řadě výrobce, jež je odpovědný za uvedení výrobku na trh, ale i distributor, na kterého česká legislativa nezapomíná. Vzhledem k současné situaci, kdy je trh přesycen různými výrobky, je vhodné sledovat označení výrobků spotřebitelskými značkami. Následuje tedy výčet nejdůležitějších z nich.⁴⁸

⁴⁷ Informační centrum bezpečnosti potravin, *Hlášení v systému RASFF* [online]. 2009 [cit. 2010-08-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.bezpecnostpotravin.cz/>>

⁴⁸ Loga jednotlivých značek stažena z Databáze spotřebitelských značek, [online]. 2006 [cit. 2010-09-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>

Česká značka shody.



Jedná se o označení výrobku, které znamená, že výrobek odpovídá požadavkům všem typům norem, zejména sekundárního práva, EU, resp. normám českého právního řádu, jenž se na výrobek vztahuje. Označení CCZ se používalo původně v době, kdy jsme ještě nebyli členy EU a teprve se jednalo o našem členství v EU, zatímco označení CE používají členské státy EU. Pro označení CE je důležitá pouze bezpečnost výrobku. Pokud je výrobek určen na trhy EU, musí být vždy označen značkou CE a označení CCZ nemůže být zároveň se značkou CE uvedeno.

Czech Made.



Tato značka je udělována pro výrobky v nejrůznějších odvětvích průmyslu i pro služby a znamená, že se jedná o výrobek splňující požadavky na obecně závazné platné právní předpisy, jeho vlastnosti odpovídají požadavkům v míře srovnatelné se zahraničními a tuzemskými výrobky na českém trhu, nebo je jedná o službu poskytovanou podnikatelem registrovaným v ČR, a zároveň při posuzování služby bylo přihlédnuto k vlivu na životní prostředí a spotřebu energie, avšak toto není hlavním kritériem.

Ekologicky šetrný výrobek



U takto označeného výrobku jsou minimalizovány nepříznivé vlivy na životní prostředí a na zdraví spotřebitele, což garantuje stát. Výrobek splňuje přísnější normy na vliv na zdraví a životní prostředí, než vyžaduje zákon od výrobků ostatních. Také se jedná o výrobek šetrnější k přírodě než stejný výrobek bez této značky. Označení mohou získat prakticky všechny výrobky kromě jídla, ale existují i ekologicky šetrné služby jako např. hotely, pensiony, kempy.

Český výrobek



Ochranná známka je jedinečná svého označení v ČR. Zákazníci i výrobci mají záruku, že je použita pouze při splnění přísných kritérií pro udělení licence. Mimo jiné musí být výrobek vyroben v ČR, výrobce zaměstnává české zaměstnance, kteří se na výrobě podílí, výrobce ručí za jakost, bezpečnost a nezávadnost výrobku, dodržuje reklamační řád, plní

ekologické normy, dodržuje zákonné normy, platí daně a odvody a získal licenci na užívání ochranné známky Český výrobek.

Bezpečná a kvalitní značka



Značka určená výhradně pro dětské hračky je zárukou zvýšené úrovně bezpečnosti, zdravotní nezávadnosti a kvality. Hračka musí plnit požadavky na bezpečnost, vyhlášky ministerstva zdravotnictví o hygienických nárocích pro hračky určené dětem do 3 let i další vyhlášky týkající se obsahu chemických látek. Taktéž se prověřuje systém kvality výroby, včetně namátkových kontrol.

Značka kvality výrobků pro plynárenství



Je označením shody s požadavky na bezpečnost, funkčnost a kvalitu výrobku, která je zaručena uživatelům. Na splnění požadavku je nahlíženo z hlediska bezpečnosti, spolehlivosti a provozuschopnosti. Značka je určena pro výrobky a technologie v oboru plynových zařízení, výrobky pro plynárenství a firmy provádějící montáže a opravy plynových zařízení.

ČSN TEST



Tato značka se uděluje dobrovolně každému výrobku, na který existuje česká technická norma neboli ČSN obsahující požadavky na daný výrobek. Takto označený výrobek pak splňuje všechny technické požadavky příslušné normy ČSN. Hodnotí se bezpečnost i funkčnost výrobku.

3.6 Ochrana veřejného zdraví v EU

Oblast veřejného zdraví úzce souvisí s ochranou spotřebitele, neboť nebezpečnou (např. zdravotně závadnou) potravinou může být ohroženo zdraví spotřebitele. Jak již bylo zmíněno v první kapitole, Evropské unie vydala pro oblast zdravotní problematiky strategický přístup na období 2008 až 2013.

Důvodem pro vytvoření „zdravotní strategie“ bylo nejenom to, že zdraví je v lidském životě ústřední hodnotou, kterou je potřeba podporovat, ale také to, že členské státy mají hlavní odpovědnost za zdravotní politiku a poskytování zdravotní péče evropským občanům. Úkolem EU tedy je napomáhat v oblastech, kde členské státy nemohou účinně jednat samy,

jedná se např. o ohrožení zdraví na příhraniční úrovni nebo mezinárodního dopadu, tedy pandemie a bioterorismus.

Významnou roli zdravotní politiky potvrdila v reformní smlouva, na které se dohodly hlavy států a vlád v Lisabonu v roce 2007, a která také navrhla posílení politického významu zdraví. Problémem jsou zejména demografické změny, včetně stárnutí obyvatelstva, proto EU podporuje jak zdravé stárnutí obyvatelstva v průběhu celého života, tak se snaží řešit nespravedlnost v oblasti zdraví související s ekonomickými a environmentálními faktory, což se týká strategického cíle Solidarity. Dalšími významnými hrozbami pro zdraví jsou pandemie, vážné biologické incidenty i bioterorismus. A také klimatické změny vedou k novým druhům přenosných nemocí. Oba poznatky jsou spjaté s cílem bezpečnosti.⁴⁹

Pro následující léta byly vytyčeny čtyři základní následující zásady.

1. Zaměření na společné hodnoty v oblasti zdraví, na pacienta a snižování nerovnosti⁵⁰

V červnu 2006 přijala Rada prohlášení o společných hodnotách a zásadách v systému zdravotní péče EU, v němž jsou uvedeny společné hodnoty univerzálnosti, přístupu ke kvalitní péči, spravedlnosti a solidaritě. Rovněž Listina základních práv uznává právo občanů na přístup k preventivní zdravotní péči i právo na obdržení zdravotní péče. Zdravotní péče je čím dál více přizpůsobena pacientovi individuálně, čímž se pacient stává aktivním „subjektem“ nikoliv jen předmětem zdravotní péče, čemuž jsou přizpůsobeny Programy pro občany i Zdravotní politika EU.

2. Uznání vazby mezi zdravím a hospodářskou prosperitou

Zdraví občané jsou základní podmínkou pro hospodářskou produktivitu a prosperitu země. V roce 2005 dle ukazatele Zdravého života (HLY⁵¹) s použitím lisabonského strukturálního ukazatele, bylo zdůrazněno, že klíčovým faktorem pro ekonomický růst není pouze délka života obyvatelstva, ale dožití obyvatel v dobrém zdravotním stavu. Výdaje na zdravotnictví lze považovat za ekonomickou zátěž, avšak skutečné náklady pro společnost tvoří přímé a nepřímé náklady spojené s nemocnými, stejně jako nedostatečné investice do příslušných oblastí zdraví. Bylo odhadnuto, že roční hospodářské zatížení způsobené

⁴⁹ Commission of the European Communities. *WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013* [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-03]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

⁵⁰ Commission of the European Communities. *WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013* [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-03]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

⁵¹ Jedná se o hodnotu vyjadřující zbývajících počet roků, které by člověk určitého věku měl být schopen prožít ve zdraví

koronárním onemocněním může dosahovat až 1% HDP, náklady na léčení duševních poruch 3% až 4% HDP. Proto by výdaje na zdravotní péči měly být doplněny investicemi do prevence, ochrany a zlepšování celkového fyzického a duševního zdraví obyvatel, které dle údajů OECD v současné době činí v průměru 3% celkových ročních rozpočtů zdravotnictví v členských státech, oproti 97%, které se utratí za zdravotní péči a ošetření.⁵²

3. Začlenění zdravotní politiky do všech ostatních politik

Zdravotní stav obyvatel není předmětem pouze zdravotní politiky samotné. Také ostatní politiky EU hrají klíčovou roli, například regionální a environmentální politika, zdanění tabákových výrobků, pravidla pro farmaceutické a potravinářské výrobky, zdraví zvířat, zdravotní výzkum a inovace, koordinace systémů sociálního zabezpečení, zdraví v rozvojové politice, bezpečnost a ochrany zdraví při práci, informační a komunikační technologie, a radiační ochrana, stejně jako koordinace agentur a služeb zabývajících se dovozy.⁵³

4. Posílení hlasu EU v oblasti zdraví na celosvětové úrovni

Evropská unie může přispět ke globálnímu zdraví sdílením svých hodnot, zkušeností a odborných znalostí. EU k celosvětovému zdraví vyžaduje propojení politických oblastí, jakou jsou zdravotnictví, rozvojová spolupráce, vnější činnost, výzkum a obchod, ale také spolupráce s agenturami OSN, Světovou bankou, Mezinárodní organizací práce, OECD, Radou Evropy a jinými strategickými partnery.⁵⁴

Tato strategie stanovila tři následující cíle jakožto klíčové oblasti pro nadcházející roky:

1. Podpora dobrého zdravotního stavu stárnoucího obyvatelstva Evropy
2. Ochrana občanů před zdravotními hrozbami
3. Podpora dynamických zdravotních systémů a nových technologií.

⁵² Commission of the European Communities. WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013 [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu>>

⁵³ Commission of the European Communities. WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013 [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-25]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

⁵⁴ Commission of the European Communities. WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013 [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-25]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

Co se týče finančních nástrojů, tak tato strategie je financována v rámci stávajícího finančního rámce na období 2007 až 2013, nevyžaduje tedy další zatížení rozpočtu.⁵⁵

3.7 Ochrana veřejného zdraví v ČR

Jak již bylo v první kapitole zmíněno, veřejné zdraví je v ČR vymezeno zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví, kde je také definováno. Veřejné zdraví v ČR je chápáno jako organizované úsilí společnosti s cílem chránit, rozvíjet a navracet zdraví lidí. Jedná se o kombinaci vědeckých poznatků, dovedností i názorů směřujících k udržení a zlepšení zdraví lidí prostřednictvím kolektivních nebo sociálních aktivit.

Významným datem pro ČR je rok 2002, kdy byla vládou ČR schválena dlouhodobá strategie zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR **Zdraví 21 – Zdraví pro všechny v 21. století**. Na 51. Světovém zdravotnickém shromáždění se členské státy Světové zdravotnické organizace dohodly na deklaraci, která stanovila základní politické principy péče o zdraví v jeho nejširších společenských souvislostech. Deklarace byla přijata s cílem zdůraznit a podpořit program Světové zdravotnické organizace Zdraví pro všechny ve 21. století. K signatářům patřila i Česká republika, jejíž vláda schválila v roce 2002 návrh programu „Zdraví pro všechny v 21. století“ jako Dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR, prostřednictvím kterého naplňuje program Světové zdravotnické organizace. Program ZDRAVÍ 21 je obsáhlý soubor aktivit zaměřených na stálé a postupné zlepšování všech ukazatelů zdravotního stavu obyvatelstva. Je zde vytyčeno 21 cílů, které nejsou stanoveny v absolutních ukazatelích, ale koncipovány jako zlepšení současných národních úrovní.⁵⁶

ČR je zapojena nejen do programů WHO, ale vstupem do EU i do jejích programů. Podpora zdraví je zapracována do strategických dokumentů na všech úrovních, a to jak strategické dokumenty vlády ČR, krajské zdravotní plány tak i plány rozvoje regionů a municipalit. Taktéž je zde nezbytná spolupráce mezíresortní a spolupráce vládního a nevládního sektoru na všech úrovních. Na základě analýz zdravotního stavu obyvatelstva ČR bylo Ministerstvem zdravotnictví stanoveno 6 priorit v oblasti ochrany a podpory veřejného zdraví, a to: zdravá výživa, zvýšení úrovně pohybové aktivity a boj s obezitou,

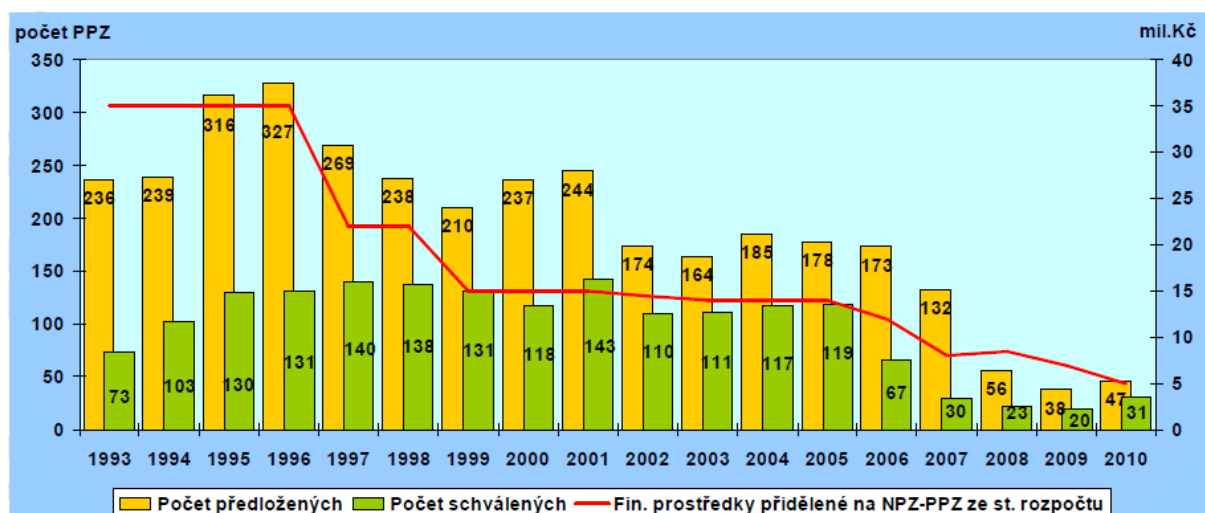
⁵⁵Commission of the European Communities. *WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013* [online]. Brussels, 23.10.2007 [cit. 2010-11-26]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

⁵⁶Výchova ke zdraví: *Dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR – Zdraví pro všechny v 21. století* [online]. 2002 [cit. 2010-11-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.vychovakezdravi.cz/>>

snižování konzumace tabáku, alkoholu a ilegálních drog, prevence kardiovaskulárních, nádorových a metabolických onemocnění, prevence úrazů a prevence HIV/AIDS.⁵⁷

Jedním z finančních nástrojů Ministerstva zdravotnictví pro podporu veřejného zdraví je „**Národní program zdraví – projekty podpory zdraví**“, jehož cílem je podporovat zájem o vlastní zdraví a zvyšovat odpovědnost ve vztahu ke zdraví v rodinách, školách, podnicích, obcích a jiných společenstvích. V současné době je zaměřen zejména na projekty realizované na celostátní úrovni.

Graf.:3.4 Přehled počtu projektů podpory zdraví 1993 - 2010



Zdroj: Státní zdravotní ústav [online], Ministerstvo zdravotnictví ČR [cit. 2010-09-28]. Dostupné z WWW: <www.szu.cz/uploads/documents/czpz/zivotni_styl/.../PPZ_SZU_2010.pdf>

3.8 Judikát Evropského soudního dvora - Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur MSD Ltd

V rámci přiblížení problematiky na úrovni Evropské unie, tedy výkladu evropského práva, byl vybrán jako příklad judikát Evropského soudního dvora, který je závazný pro všechny členské země. V oblasti ochrany spotřebitele se konkrétně jedná o judikát Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur MSD Ltd., který se týká nebezpečného, respektive vadného výrobku, a to konkrétně očkovací látky.

Soudní dvůr vydal rozhodnutí o předběžné otázce na základě článku 234 ES v roce 2006. V tomto sporu se jednalo o výklad čl. 11 směrnice Rady 85/374/EMS ze dne 25. července 1985 o sblížování právních a správních předpisů členských států

⁵⁷ Státní zdravotní ústav [online], Ministerstvo zdravotnictví ČR [cit. 2010-11-29]. Dostupné z WWW: <www.szu.cz/>

týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky. Tato žádost byla podána v rámci sporu mezi Declanem O'Byrnem a společnostmi Sanofi Pasteur MSD Ltd, dříve Aventis Pasteur MSD Ltd (dále jen „APMSD“), a Sanofi Pasteur SA, dříve Aventis Pasteur SA (dále jen „APSA“), a to z důvodu, že společnosti uvedly do oběhu údajně vadnou vakcínu, jejíž podání způsobilo panu Declanu O'Byrnovi, tehdy malému chlapci, závažnou újmu.

Z rozhodnutí vyplývá, že dítě D. O'Byrne bylo dne 3. listopadu 1992 očkováno dávkou vakcíny *antihaemophilus* v lékařské ordinaci ve Spojeném království, kdy na základě očkování utrpělo dítě závažnou, v judikátu blíže nespecifikovanou, újmu. Újma byla chlapci způsobena na základě podání vadné vakcíny.

Dne 18. září 1992 společnost APSA zaslala zásilku dávek vakcín, mezi kterými se nacházela i vakcína pro O'Byrne společnosti Mérieux UK Ltd, která rovněž změnila svoji obchodní firmu a stala se APMSD. Společnost APMSD, která byla 100% dceřinou společností APSA a jednala jako distributor jejích výrobků ve Spojeném království, obdržela dotčenou zásilku dne 22. září 1992 a při dodávce řádně uhradila obdrženou fakturu společnosti APSA. Dítě O'Byrne bylo dne 3. listopadu 1992 naočkováno touto vakcínou.

Dne 2. listopadu 2000 podali poradci žalobce v původním řízení první žalobu na náhradu škody proti APMSD s tvrzením, že tato společnost byla výrobcem výrobku a dne 7. října 2002 byla podána druhá žaloba proti APSA, jelikož poradci uvedli, že teprve v průběhu léta roku 2002 poprvé jednoznačně zjistili, že výrobcem výrobku byla ve skutečnosti APSA, a nikoliv APMSD. V rámci tohoto druhého řízení APSA prohlásila, že žaloba proti ní je promlčená, jelikož výrobek byl uveden do oběhu jeho dodáním společností APMSD ze dne 18. září 1992, která jí obdržela dne 22. září téhož roku, žaloba tím, že byla podána až dne 7. října 2002, byla podána po uplynutí promlčecí lhůty deseti let, stanovené v zákoně z roku 1987, který představuje implementaci článku 11 směrnice. Podle poradců žalobce však žaloba není promlčená, k uvedení výrobku do oběhu totiž došlo teprve v okamžiku, kdy jej společnost APMSD dodala nemocnici, ve které byl chlapec proočkován, což byla doba kratší 10 let.⁵⁸

Na základě těchto skutečností se High Court of Justice ve Spojeném království rozhodl přerušit řízení a položit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

1. Pokud je výrobek dodán v souladu s kupní smlouvou francouzským výrobcem jeho anglické 100% dceřiné společnosti, poté anglickou společností jiné organizaci, musí být článek 11 směrnice vykládán v tom smyslu, že výrobek je uveden do oběhu, když opouští

⁵⁸ EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2011-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

francouzskou společnost, nebo když byl doručen anglické společnosti nebo když opouští anglickou společnost, nebo když je doručen entitě, která výrobek přijímá od anglické společnosti?

2. Pokud je žaloba uplatňující práva přiznaná žalobci z titulu směrnice, týkající se údajně vadného výrobku, podána proti společnosti A v mylném domnění, že společnost A byla výrobcem výrobku, ačkoliv ve skutečnosti byla výrobcem jiná společnost B, může členský stát ve svých vnitrostátních právních předpisech přiznat soudům posuzovací pravomoc, aby s takovou žalobou zacházeli jako s „řízením proti výrobcí“ ve smyslu článku 11 zmíněné směrnice?

3. Umožňuje správně vyložený článek 11 směrnice členskému státu, aby přiznal soudu posuzovací pravomoc k povolení záměny B za A jakožto žalované společnosti v takové žalobě, jako je žaloba uvedená v druhé otázce výše, pokud lhůta deseti let uplynula, relevantní řízení bylo zahájeno proti A před uplynutím lhůty deseti let, a proti B nebylo zahájeno žádné řízení před uplynutím lhůty deseti let, pokud?⁵⁹

Řešení první otázky

Podstatou první otázky je, že pokud je výrobek převeden výrobní společností na dceřinou distribuční společnost a tou prodán třetí osobě, musí být článek 11 směrnice vykládán v tom smyslu, že k uvedení výrobku do oběhu dochází v okamžiku převedení výrobku z výrobní společnosti na dceřinou společnost, nebo když je tento výrobek převeden touto dceřinou společností na uvedenou třetí osobu.

Rozhodující je tedy vstup výrobku do distribučního řetězce převedením na třetí osobu. Takovou 100% dceřinou společnost výrobce, jako je dotčená společnost v tomto případě, nelze považovat za třetí osobu.

Výrobek je považován za uvedený do oběhu ve smyslu článku 11 směrnice, když je ukončen výrobní proces provedený výrobcem a výrobek vstupuje do procesu prodeje, kdy je nabízen veřejnosti za účelem používání nebo spotřeby a nezáleží na tom, že výrobek je prodáván výrobcem přímo uživateli nebo spotřebiteli, nebo že se tento prodej uskutečňuje v rámci takového distribučního procesu, který zahrnuje jeden či více subjektů.⁶⁰

⁵⁹ EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2011-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

⁶⁰ EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2011-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

Řešení druhé a třetí otázky

V zásadě náleží vnitrostátnímu procesnímu právu, aby stanovilo podmínky, za kterých může dojít k záměně účastníka řízení v rámci žaloby. Vnitrostátní soud, jenž zkoumá podmínky, kterým podléhá tato záměna, musí nicméně zajistit, aby byla dodržena osobní působnost směrnice, jak je určena jejími články 1 a 3.⁶¹

Komentář k tomuto případu je uveden v následující kapitole, v pasáži zhodnocení 4.1.

⁶¹ EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2011-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

3.9 Dotazníkové šetření

V rámci práce bylo provedeno dotazníkové šetření z oblasti znalosti o ochraně spotřebitele. Byli dotazováni studenti EKF VŠB-TU Ostrava, kteří odpovídali na otázky z oblasti ochrany spotřebitele v ČR i EU.

Definování cíle

Hlavním cílem výzkumu bylo analyzovat povědomí studentů VŠB-TU o ochraně spotřebitele jak v ČR, tak v EU, a to prostřednictvím dotazníku. V rámci výzkumu byly zkoumány názory studentů na vliv členství ČR v EU, znalosti z oblasti evropských institucí, které se zabývají ochranou spotřebitele, dále povědomí o českých spotřebitelských značkách, osobní zkušenosti s porušením spotřebitelského práva.

Zdroje a typy dat

Zdroje dat můžeme rozčlenit na primární a sekundární. Primární data jsou založena na přímém kontaktu s respondenty, takzvaně v terénu. Mezi techniky primárního výzkumu řadíme pozorování, dotazování, zasílání dotazníků a experiment. Sekundární data jsou veřejně dostupné informace, jedná se zejména o oficiální statistiky, agenturní výzkumy, denní tisk, internet.

K realizaci tohoto výzkumu byla využita zejména primární data, která byla získána prostřednictvím výzkumného šetření na „půdě“ VŠB-TU Ostrava, Ekonomické fakulty.

Způsob sběru dat

K získání potřebných informací byla zvolena metoda osobního/písemného dotazování, ke které byl použit dotazník o čtrnácti otázkách, z nichž čtyři byly orientovány na identifikaci dotazovaného z hlediska pohlaví, věku, ročníku studia a formy studia. U většiny respondentů došlo k osobnímu setkání, ale dotazník byl vyplňován písemně. Proto kombinace metody osobního a písemného dotazování. Výhodou tohoto dotazování jsou nízké náklady, celková menší náročnost na organizaci šetření a vyloučení vlivu tazatel. Hlavním problémem však je nedostatečná reprezentativnost získaných odpovědí a s ní související nízká návratnost i nemožnost zaměřit se na náročnější problémy a jejich hlubší zkoumání.

Technika dotazování

Výběr respondentů byl prováděn pomocí techniky vhodného úsudku dle určené cílové skupiny a vhodné příležitosti. Dotazování probíhalo přímo na Ekonomické fakultě v Ostravě ve Valašském Meziříčí.

Nástroj sběru dat

Jako nástroj sběru dat k realizaci výzkumu byl použit dotazník se čtrnácti otázkami, který obsahuje 11 uzavřených, 2 otevřené a 1 polouzavřenou otázku.

Cílová skupina (= základní soubor)

Cílovou skupinu tvoří ženy a muži ve věku od 18 let, horní hranice nebyla stanovena, neboť není rozhodujícím faktorem. Tento výběr byl proveden na základě úsudku a dosažitelnosti.

Výběrový soubor

Velkým problémem při přípravě terénního sběru dat je volba rozsahu výběrového souboru. Příliš malý výběr nemůže být základem pro relevantní vyhodnocení a nemůžeme mluvit ani o přesnosti, naopak zbytečně velký výběr zvyšuje náklady spojené se získáním informací, které jsou neúměrné výslednému efektu. Pro účely výzkumu byl stanoven výběrový soubor čítající 180 respondentů.

Časový harmonogram

Pro dotazníkové šetření byl vymezen následující časový harmonogram činností.

Tab.: 3.2 Časový harmonogram činností

	Leden 2011		Únor 2011		Březen 2011	
	1. pol.	2. pol.	1. pol.	2. pol.	1. pol.	2. pol.
Definice problému a cíle výzkumu	x					
Sestavení plánu výzkumu		x				
Sestavení rozpočtu výzkumu			x			
Pilotáž			x			
Sběr dat v terénu				x	x	x
Zpracování dat						x
Analýza dat						x

Zdroj: vlastní zpracování

Kontrola plánu – pilotáž

Pilotáž, jejímž úkolem bylo ověřit srozumitelnost a vhodnost otázek obsažených v dotazníku a také minimalizovat šumy ve vnímání, byla uskutečněna v období první poloviny měsíce února. Dotázáno bylo deset respondentů z řad rodinných příslušníků a přátel v neomezené věkové skupině. Provedenou pilotáží byly zjištěny menší nedostatky ve srozumitelnosti otázek, které byly následně odstraněny.

Problémy s realizací výzkumu

Největším problémem při realizaci výzkumu byly některé neúplně vyplněné dotazníky, zejména v druhé části dotazníku došlo k úplnému vynechání některých otázek. Proto je konečný vzorek 148 respondentů, kteří zodpověděli všechny otázky v dotazníku z původních 180 respondentů.

Struktura respondentů

Daného výzkumu se zúčastnilo 180 respondentů, a to studentů Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava. Z těchto 180 získaných dotazníků bylo ke zpracování výsledků použito 148, které byly správně a plně vyplněny. Identifikační otázky umístěné na konci dotazníků byly zaměřeny na pohlaví, věk, ročník studia a formu studia.

Dotazování byli respondenti ve věku od 18-ti let, tedy studenti prvních ročníků EKF VŠB-TU Ostrava, nejvíce zastoupená byla skupina ve věku od 21 do 24 let. Naopak nejmenší zastoupení, respektive žádné zastoupení měla skupina 31 až 35 let, 46 až 50 let a 51 a více let. U dalších identifikačních otázek bylo nejvíce respondentů studenty 1. a 2. ročníku bakalářského programu, prezenčního studia, naopak nejméně bylo studentů 2. ročníku navazujícího programu distančního studia.

Analýza výsledků

Po shromáždění primárních dat prostřednictvím osobního dotazování, byla provedena jejich kontrola, aby byla zajištěna úplnost a správnost zpracovávaných informací. Před samotným vyhodnocováním dat, bylo nutno převést získané hodnoty do numerické podoby.

Na základě těchto číselných hodnot byla vytvořena datová matice, která byla východiskem pro analýzu údajů získaných při výzkumu. Následně byla provedena identifikace číselných hodnot. Zpracovávání a analýza informací byla prováděna prostřednictvím Microsoft Excel.

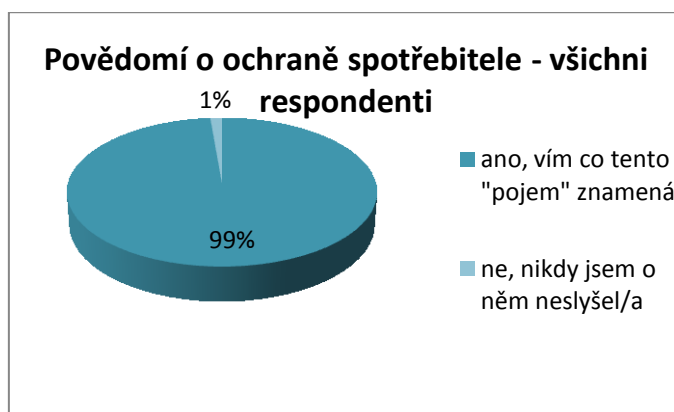
3.10 Vyhodnocení jednotlivých otázek

Níže je popsáno vyhodnocení jednotlivých otázek.

Otázka č. 1 - Povědomí o ochraně spotřebitele

První otázka zkoumala povědomí o ochraně spotřebitele, tedy zda respondenti o tomto „pojmu“ někdy slyšeli, respektive vědí, co tento „pojem“ znamená nebo naopak vůbec neví, co znamená. Vyhodnocení otázky nebylo překvapující, neboť 99 % respondentů ví, co ochrana spotřebitele znamená.

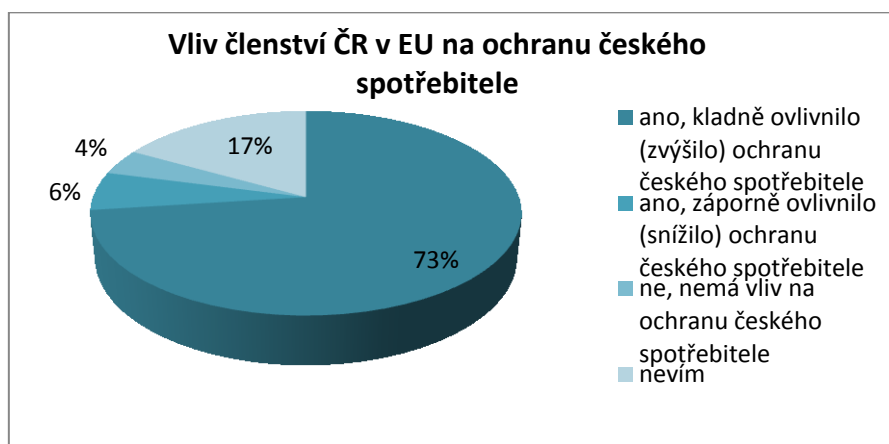
Graf: 3.5 Povědomí o ochraně spotřebitele – všichni respondenti



Otázka č. 2 - Vliv členství ČR v EU

Tato otázka zkoumala, co si respondenti myslí, o členství ČR v EU ve vztahu k ochraně spotřebitele, zda kladně ovlivnilo, tedy zvýšilo ochranu českého spotřebitele, nebo naopak snížilo ochranu českého spotřebitele nebo členství nemá žádný vliv na ochranu spotřebitele. Pro respondenty, kteří si odpovědi na tuto otázku nejsou jisti, nebo se domnívají, že ji nemohou objektivně posoudit, byla zařazena i možnost „nevím“. Z níže uvedeného Grafu 3.6 tedy vyplývá, že ze všech respondentů odpovědělo 73% dotazovaných, že členství zvýšilo ochranu českého spotřebitele, 17% nevědělo, 6% se domnívá, že snížilo ochranu spotřebitele a 4% se domnívají, že členství nemá vliv. Překvapivý je zejména 17% podíl respondentů, kteří nedokážou na tuto otázku odpovědět.

Graf: 3.6 Má členství ČR v EU vliv na ochranu českého spotřebitele



U této otázky také došlo k testování na různých věkových skupinách, což je jedna z identifikačních otázek, jelikož je vhodné tuto otázku roztrždit z hlediska věku. Z grafu uvedeného v příloze č. 4 tedy vyplývá, že v nejnižší věkové kategorii 18 až 20 let bylo nejvíce respondentů, kteří nevěděli odpověď na tuto otázku, zároveň se zde vyskytli 3 dotazovaní s míněním snížení ochrany spotřebitele a 2 s názorem neovlivněním ochrany spotřebitele. Ve věkových kategoriích 21 až 24 let, 25 až 30 let a 36 až 40 let byla převažující variantou odpověď první, tedy zvýšení ochrany českého spotřebitele.

Otázka č. 3 - Znalost evropské spotřebitelské instituce

U třetí otázky, zaměřené na znalost evropské spotřebitelské instituce, bylo stěžejním zájmem zjistit, zda respondenti vůbec znají nějakou evropskou instituci, která se zabývá ochranou spotřebitele, a pokud ano, tak jakou. Předpokladem bylo, že pokud dotazovaní zvolí variantu „ano, znám“ a napíší nějakou instituci, bude to jedna z nejvíce publikovaných, tedy Evropský soudní dvůr, Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele (DG-SANCO) či Spotřebitelský výbor. Na tuto otázku tedy odpovědělo 89% dotazovaných, že neznají evropskou spotřebitelskou instituci a pouze 11% zvolilo variantu znalosti a napsalo konkrétní instituci. Nejvíce se v těchto odpovědích vyskytovala Evropská komise, ale také Evropský úřad pro bezpečnosti potravin. Respondenti se také domnívali, že mezi evropské spotřebitelské instituce patří Sdružení obrany spotřebitelů, Úřad na ochranu hospodářské soutěže či jakýsi Evropský regulační úřad.

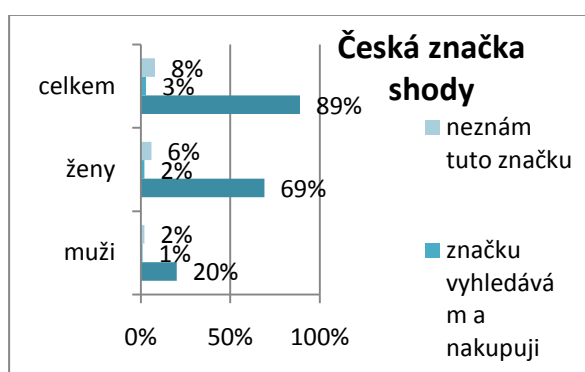
Otázka č. 4 - Znalost spotřebitelských značek

U čtvrté otázky v pořadí bylo cílem zjistit, zda se respondenti, tedy spotřebitelé, zajímají o označování výrobků tzv. spotřebitelskými značkami, případně zda takto označené výrobky vyhledávají a nakupují. Do variant možností u této otázky bylo zařazeno 7, z mého pohledu nejčastěji používaných, spotřebitelských značek, a to označení Česká značka shody, BIO (Produkt ekologického zemědělství), Czech made, Klasa, Česká kvalita, Bezpečná a kvalitní hračka, Ekologicky šetrný výrobek. Také byla uvedena varianta vepsání jiné značky. V grafu, který je uveden v příloze č. 5, jsou uvedeny četnosti vyskytnuvších se odpovědí, rozdělené podle spotřebitelských značek.

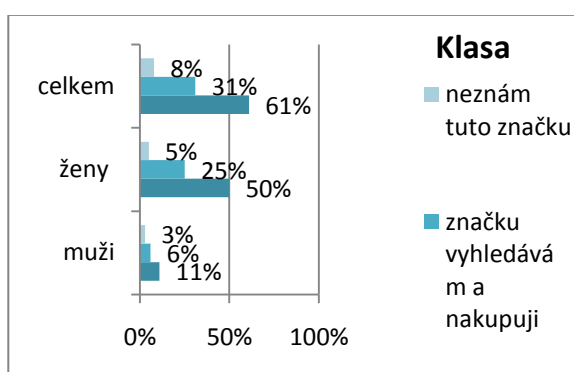
Z grafu je patrné, že nejznámější značkou je Česká značka shody, za níž následuje označení Ekologicky šetrný výrobek, BIO a pak Klasa. Nejvíce vyhledávanou a nakupovanou značka je jednoznačně Klasa, kterou nakupuje 31% respondentů. Další označení jsou kupována obdobně v rozmezí 3% až 9%. Nejméně známou značkou je Bezpečná a kvalitní značka, což může být způsobeno cílovou skupinou testovaných, kterými jsou studenti vysoké školy. Není zde tedy predikcí, že velká část z nich již má děti, proto není předpokládáno, že znají či vyhledávají toto označení.

Tato otázka byla testována i z hlediska pohlaví respondentů, a to konkrétně označení Česká značka shody, které je neznámějších, a Klasa, která je nejvíce nakupovaná. Českou značku shody i Klasu vyhledávají a nakupují zejména ženy, což je ovlivněno celkovým testovaným vzorkem, ve kterém převládají ženy.

Graf: 3.7 Česká značka shody



Graf: 3.8 Klasa



Jak již bylo výše zmíněno, ve variantách otázky byla také možnost napsat jinou značku. Zde respondenti nejčastěji uváděli recyklační značky, a po jednom byly uvedeny označení bezlepkové potraviny a fair trade. Jeden respondent uvedl jako jinou značku „made in china“.

Otázka č. 5 a 6- Setkání s nebezpečným výrobkem a nositelé informací o nebezpečném výrobku

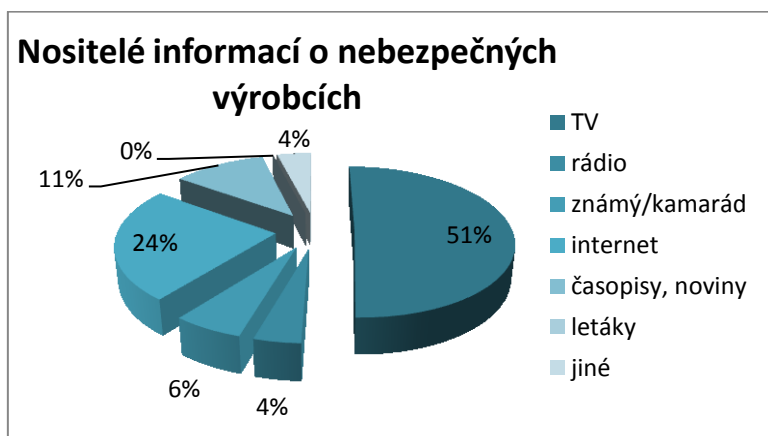
Pátá otázka v pořadí je zaměřena na osobní zkušenost s nebezpečným výrobkem, tedy zda se respondent setkal s nebezpečným (zjevně vadným, zdravotně závadným, jiným) výrobkem. V případě volby poslední varianty, tedy, že respondent nemá zkušenost s nebezpečným výrobkem, došlo k vynechání následující otázky. U následující otázky byli zkoumáni nositelé informací o nebezpečnosti výrobku, tedy odkud se dotazovaní dozvěděli o jeho nebezpečnosti. Nejčtenější variantou odpovědi s 58% bylo, že se respondenti nesetkali s nebezpečným výrobkem, za nímž následovalo s 27% podílem „setkání“ s nebezpečným výrobkem se skrytou vadou a 15% podíl mělo „setkání“ se zjevně nebezpečným výrobkem.

Graf: 3.9 Setkání s nebezpečným výrobkem



Nositeli informací o nebezpečnosti výrobku byly zejména TV, internet a časopisy. „Jinou“ variantu, včetně vlastního posouzení u zjevné vady výrobku, zvolilo 4% respondentů, z nichž všichni uvedli vlastní posouzení u zjevné vady nebezpečného výrobku. Nevyskytl se tedy žádný respondent, který by se dozvěděl o nebezpečnosti výrobku jinak, než z uvedených variant.

Graf: 3.10 Nositelé informací o nebezpečných výrobcích



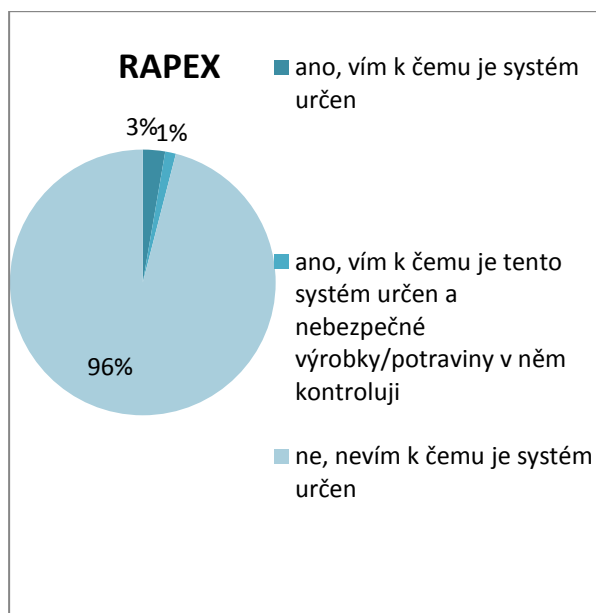
Otázka č. 7 a 8 - Znalost systému RAPEX a RASFF

Vzhledem k tomu, že v diplomové práci je podrobně popsán systém RAPEX i RASFF i jejich působení v ČR, byla do dotazníku zařazena otázka povědomí o těchto systémech.

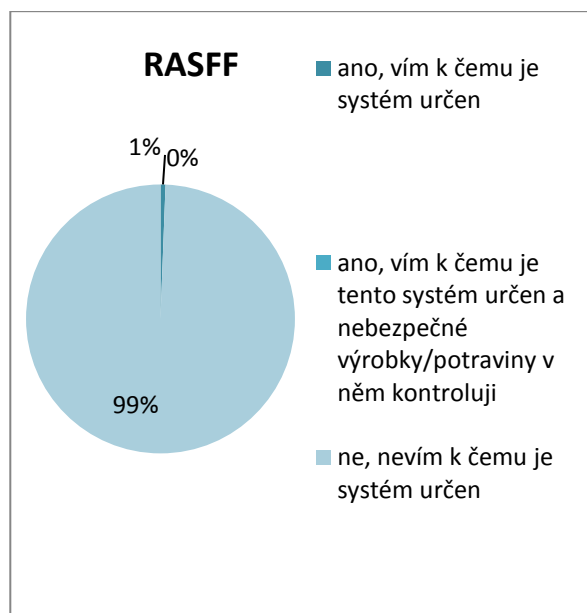
Otázka sedmá je zaměřena na znalost systému RAPEX, kdy respondent měl na výběr ze tří variant, a to zda tento systém zná a ví, k čemu určen, nebo zda ví k čemu systém určen a nebezpečné výrobky v něm kontroluje nebo zda vůbec neví, k čemu je systém určen. Odpověď respondentů byla překvapující, neboť 96% dotazovaných neví, k čemu je RAPEX určen.

Otázka osmá je zaměřena na systém RASFF a varianty výběru jsou stejné jako v otázce o systému RAPEX. Odpověď byla taktéž překvapující, neboť 99% dotazovaných nic neví o systému RASFF. Povědomí o systému RAPEX je ale přece jen nepatrně větší, protože tento systém zná 3% respondentů.

Graf: 3.11 RAPEX



Graf: 3.12 RASFF

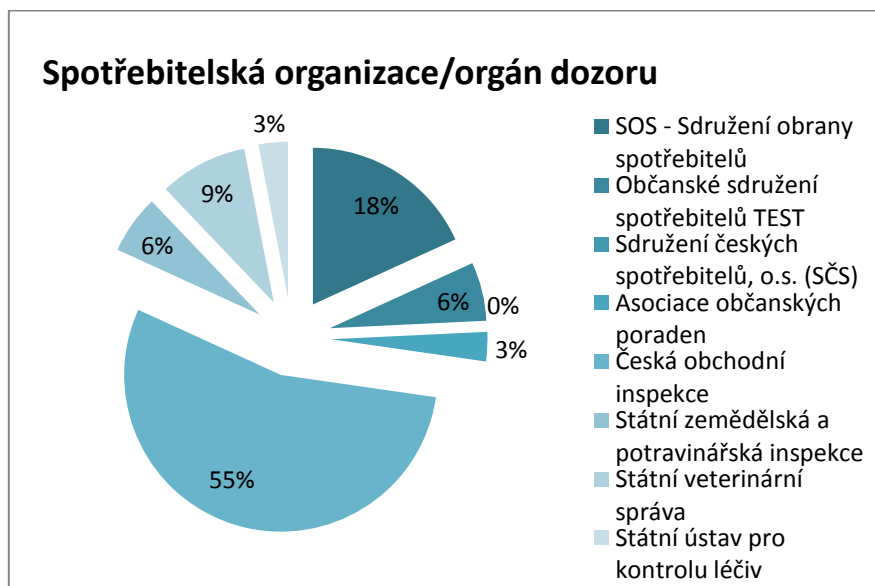


Otázka č. 9 a 10 - Osobní setkání s porušením práv spotřebitele a zdroje informací

Vzhledem k tomu, že se v médiích skoro denně probírají kauzy o porušení práv spotřebitele, byla do dotazníkového šetření zařazena i tato otázka. Otázka je zaměřená na osobní zkušenost respondentů s porušením práv, ve které bylo cílem zjistit, s jakým porušením práv se konkrétně osobně setkali. Z celkového počtu respondentů se 18% setkalo s porušením svých práv, zbývajících 82% nikoliv. Nejčastěji uváděnou odpovědí byla reklamacie, a to buď její nesprávné vyřízení, nevrácení peněz za vadný výrobek či nedodržení

30 denní lhůty na vyřízení reklamace. Jako další četné odpovědi byly uváděny klamavá reklama v obchodech, kterou následovala nesprávná míra u alkoholických a i nealkoholických nápojů v restauracích, prošlá záruční lhůta u potravin, kontaminované léky, zkažené jídlo v restauraci, neprovedení objednané služby po uhrazení zálohy či nekvalitní benzín. U 18% respondentů, u kterých došlo k porušení práv spotřebitele, bylo cílem zjistit, kam se obrátili pro pomoc. Největší četnost získala Česká obchodní inspekce, což je tedy orgán dozoru, na který se dotazovaní nejčastěji obraceli pro pomoc. Dále následovalo Sdružení obrany spotřebitelů, Státní veterinární správa, Státní zemědělská a potravinářská inspekce a Občanské sdružení spotřebitelů TEST.

Graf: 3.13 Spotřebitelské organizace/orgán dozoru



Poslední čtyři otázky byly identifikační, a to zaměřené na pohlaví, věk, roční studia a formu studia. Nejvíce zastoupená byla skupina žen, kterých bylo 76%, největší četnost měla skupina respondentů ve věku 21 až 24 let, a to s podílem 51 %, za kterým následovala věková kategorie 18 až 20 let se čtyřicetiprocentním podílem. Nejčtenější formou studia byla prezenční s 90% podílem a nejvíce respondentů bylo studenty 1. a 2. ročníku bakalářského programu.

4 Zhodnocení stávající situace včetně doporučení

V této kapitole je posouzen judikát Evropského soudního dvora z hlediska jeho dopadu na všechny členské země EU včetně ČR. Dále je pozornost zaměřena na podrobné rozebrání problematiky dotazníkového šetření včetně doporučení pro ČR.

4.1 Zhodnocení judikátu Declan O'Byrne versus Sanofi Pasteur MSD Ltd včetně doporučení

Judikát ESD pojednává o vadné očkovací vakcíně, která způsobila újmu malému chlapci Declanu O'Byrneovi. Dle článku 11 směrnice Rady 85/374/EHS ze dne 25. července 1985 o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky musí být pokládán výrobek za uvedený do oběhu, pokud je výrobní proces provedený výrobcem ukončen a výrobek vstupuje do procesu prodeje. Je tedy nabízen veřejnosti za účelem používání nebo spotřeby.

Odpověď na první otázku tedy zdůrazňuje aspekt výrobní činnosti výrobce na úkor faktické možnosti spotřebitelů se odpovědnosti dovolat. Promlčecí doba na uplatnění nároku ze škody tak může fakticky uplynout, aniž by se výrobek dostal mimo kontrolu skupiny, již je výrobce součástí např. ve skladech distribučních součástí skupiny, ke konečnému spotřebiteli.

Pokud je podána žaloba proti společnosti chybně považované za výrobce výrobku, ačkoliv ve skutečnosti byl výrobek vyroben jinou společností, přísluší v zásadě vnitrostátnímu právu, aby stanovilo podmínky, za kterých může dojít k záměně účastníka řízení v rámci takové žaloby. Vnitrostátní soud, který zkoumá podmínky, jež podléhá tato záměna, musí nicméně zajistit, aby byla dodržena osobní působnost směrnice 85/374, jak je určena jejími články 1 a 3. V odpovědi na druhou otázku Soudní dvůr zdůrazňuje taxativnost výčtu odpovědných osob podle směrnice, kdy je podle ní odpovědný výrobce a pouze v přesně vymezených případech za něj může odpovídat jiná osoba.⁶²

V ČR dosud nebyl veden obdobný případ, týkající se vadné očkovací vakcíny. Avšak pro všechny členské země EU, včetně naší, je zavazující tento judikát akceptovat. Zejména pak závěry, že výrobek je považován za uvedený do oběhu v okamžiku ukončení výrobního procesu provedeného výrobcem, kdy výrobek vstupuje do procesu prodeje a je nabízen veřejnosti. Pokud se jedná o situaci, kdy je jeden z článků distribučního řetězce úzce spojen s výrobcem (případ 100% dceřiné společnosti), je namístě určit, zda toto spojení znamená, že tato společnost je ve skutečnosti zapojena do výrobního procesu dotyčného

⁶² EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2011-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>

výrobku. Posouzení takového úzkého vztahu musí být provedeno nezávisle na tom, zda se jedná o odlišné právnické osoby, či nikoliv. Není tedy určující, že jsou výrobky fakturovány dceřiné společnosti a řádně proplaceny.

4.2 Zhodnocení dotazníkového šetření

Domnívám se, že v našem státě funguje propracovaný systém ochrany spotřebitele, jeho právní základ i praxe. V posledních letech se zvýšila informovanost občanů o jejich právech jakožto spotřebitele, zároveň si myslím, že vstup ČR do EU přispěl k lepší ochraně českého spotřebitele i díky harmonizaci s právem EU.

Následující budou zhodnoceny jednotlivé otázky dotazníkového šetření, včetně doporučení.

Otázka č. 1 - Povědomí o ochraně spotřebitele

Vzhledem k tomu, že česká veřejnost je v oblasti ochrany spotřebitele obecně považována za znalou, nebylo překvapením, že z dotazníkového šetření vyplynulo, že 99% dotazovaných respondentů je informováno o této oblasti. Vzhledem k vzorku dotazovaných, tedy studentů vysoké školy, lze předpokládat, že se o této problematice dozvěděli na některé ze stupňů škol. Lze se domnívat, že na střední či vysoké škole, případně z veřejně dostupných zdrojů všem občanům.

Avšak dobře informovaný spotřebitel se může lépe orientovat na trhu, a proto by se mělo pracovat na zlepšení informovanosti české veřejnosti. Zejména na podpoře aktivit jako jsou poradenství, informační činnosti, výchova a vzdělávání studentů a široké spotřebitelské veřejnosti, vydávání časopisů a dalších tiskovin. Neméně prospěšná by byla jistě spolupráce s podnikatelskými asociacemi, dozorovými orgány a zahraničními spotřebitelskými organizacemi. Příkladem v tomto ohledu může jít ČOI, která úzce spolupracuje s kontrolními orgány, jako jsou živnostenské úřady, Česká inspekce životního prostředí, Generální ředitelství cel a také s Policií. Na evropské úrovni se účastní systémů RAPEX či CIRCA⁶³.

Otázka č. 2 - Vliv členství ČR v EU

Z analýzy výsledků vyplynulo, že 73% respondentů je přesvědčeno, že členství zvýšilo ochranu českého spotřebitele a „pouhých“ 6% se domnívá, že snížilo ochranu

⁶³ CIRCA - Informační systém Evropské komise CIRCA slouží především ke vzájemnému oznamování a poskytování informací o opatřeních podle ochranných doložek jednotlivých sektorových směrnic EU mezi členskými státy.

spotřebitele. Těchto „pouhých“ 6% dotazovaných se domnívá, že členství ČR v EU má negativní dopad na ochranu českého spotřebitele, a to přesto, že je dnes již obecně známo, že došlo k přísnění některých norem v oblasti ochrany spotřebitele, zejména zaváděním norem sekundárního práva. Evropská unie přinesla řadu striktních norem v oblasti bezpečnosti výrobků, odpovědnosti za vadné výrobky či v oblasti spotřebitelských úvěrů. Příkladem je směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků.

Otázka č. 3 - Znalost evropské spotřebitelské instituce

Znalosti českého spotřebitele z oblasti evropské problematiky ochrany spotřebitele jsou minimální, neboť 89% dotazovaných nezná evropskou spotřebitelskou instituci. Je ale nutné si říci, že příliš informačních kampaní z této oblasti neproběhlo. Např. kampaň „Trvejte na svých právech“, kterou organizovala Evropská unie ve spolupráci se Sdružením obrany spotřebitelů a magazínem TEST probíhala prostřednictvím reklamních spotů a veřejných akcí v roce 2006. Dnes si však na tuto kampaň málokterý občan vzpomene, proto zřejmě nezaznamenala žádoucí účinek.

Evropský spotřebitel nemá jasno v tom, koho skutečně organizace reprezentují, jak jsou organizované z hlediska zastupování zájmů spotřebitelů a jak efektivně je zastupují v nejrůznějších fórech. Kýžený přínos by zaznamenalo zvýšení finančních prostředků určených na výcvik a proškolení pracovníků nebo na získání vysoce kvalifikovaných expertů.

Na druhou stranu je nutno poznamenat, že občan, který má zájem zdokonalovat své znalosti a vědomosti z oblasti evropské spotřebitelské politiky, má k dispozici řadu zdrojů, zejména na internetových.

Otázka č. 4 - Znalost spotřebitelských značek

Dotazovaní spotřebitelé prokázali znalost zejména značek Česká značka shody, Ekologicky šetrný výrobek, BIO či Klasa. Vzhledem k tomu, že označení Česká značka shody je udělováno výrobkům, které odpovídají všem direktivám EU z oblasti bezpečnosti výrobků a všechny výrobky určené na trh EU jsou povinně takto označovány, je patrné, že dotazování tuto značku znají.

Také značka Ekologicky šetrný výrobek, kterou díky tomu, že ji používá přes 100 českých i zahraničních firem, je populární. V posledních letech nastal v ČR „boom“ s různými ekologicky šetrnými produkty i službami, které jsou šetrnější k životnímu prostředí i zdraví spotřebitele, proto se stále více občanů o tuto oblast zajímá.

Značka Klasa je jednoznačně nejvíce vyhledávanou a nakupovanou. Může to být způsobeno především tím, že toto označení používá přes 1300 produktů od více než 230 českých a moravských výrobců. Značka Klasa se také účastní řady akcí a veletrhů, které jistě napomáhají k její propagaci, v letošním roce se mimo jiné bude prezentovat na prestižním veletrhu v Amsterdamu. Oblíbenosti přispívá i velká propagace přímo v obchodech, roadshow na různých výstavách, veletržích, lidových slavnostech, kulturních akcích. Důvodem takovéto oblíbenosti značky může být jistě i to, že označení používají výrobky běžné spotřeby, které prakticky každý spotřebitel nakupuje.

Ostatní značky nejsou příliš populární a známé, proto by si řada z nich mohla vzít příklad z Klasu, která si dokázala vydobýt své místo na trhu. Jeden respondent také uvedl jako jinou značku, název „made in china“. Tento nápis na zboží je dnes zřejmě nejběžnějším, a proto jej mnozí spotřebitelé považují za značku.

Otázka č. 5 a 6 - Setkání s nebezpečným výrobkem a nositelé informací o nebezpečném výrobku

Otázka zaměřená na osobní zkušenost s nebezpečným výrobkem ukázala, že většina (58%) respondentů se nesešla s nebezpečným výrobkem. Je to dáno i tím, že výrobci musí dodržovat řadu nařízení a pravidel při výrobě i distribuci produktů, pro jejich nedodržování jsou často pokutováni. I přes tyto skutečnosti se stále najdou mezi výrobci „nepoctivci“, kteří vyprodukují vědomě či nevědomě nebezpečný výrobek s různými vadami. Celkem 42% dotazovaných se setkala s nebezpečným výrobkem s vadou zjevnou či skrytou. Nezbyvá tedy než doporučit, aby Česká obchodní inspekce prováděla více kontrol zaměřených na výrobce i prodejce.

Informovanost veřejnosti o nebezpečnosti výrobků je dostačující, mají možnost ověřit si produkty na internetu, v TV či specializovaných časopisech, avšak málo spotřebitelů se o tyto možnosti zajímá.

Otázka č. 7 a 8 - Znalost systému RAPEX a RASFF

V oblasti znalosti systémů RAPEX a RASFF prokázali respondenti velkou neznalost, jelikož 96% dotazovaných nezná systém RAPEX a 99% dotazovaných nezná systém RASFF. I přes skutečnost, že jsou každý týden na portálu Evropské unie zveřejňovány reporty o nebezpečných potravinářských výrobcích, málokterý český spotřebitel tento server sleduje. Dokonce velmi málo spotřebitelů tuší, že takový server vůbec existuje. Informace o potravinářských výrobcích pravidelně každý týden zveřejňuje Informační centrum

bezpečnosti potravin, avšak taktéž nepříliš spotřebitelů je o tomto systému informováno, či dokonce tyto informace vyhledává.

Této situaci by jistě pomohly informační kampaně určené široké veřejnosti, např. formou krátkých reklamních spotů. Spotřebitelé by tak získali povědomí o existenci těchto systémů či by dokonce začali produkty v těchto systémech kontrolovat. Rovněž intenzivnější mezinárodní spolupráce by jistě přispěla k prohloubení vědomostí v této oblasti.

V předešlých letech se „vyrojily“ spekulace o tom, zda jsou tyto systémy prevence a varování skutečně funkční. V červenci 2007 totiž Česká republika, respektive Sdružení obrany spotřebitelů zaslalo do systému RASFF dva výrobky - oříšky kešu, dovezené z Indie a jablečný džus, vyrobený v ČR. Bohužel čeští spotřebitelé se o tom vůbec nedozvěděli.

Problém je i se značkou CE, tedy vlastním vyjádřením výrobce o shodě s bezpečnostními požadavky. Ta u zákazníků vyvolává falešný pocit bezpečí, mnozí si totiž myslí, že označuje původ výrobku v zemích EU či že byl výrobek nezávisle testován. Dne 14. srpna 2007 oznámila společnost Mattel dobrovolné stažení nebezpečných hraček (s označením CE) z trhu, přestože obdobné hračky se stejným problémem stahovala již předcházející rok v listopadu. Žádný dozorový orgán v ČR ani jiné evropské zemi tento nedostatek neodhalil. Nabízí se tedy otázka, zda systém RAPEX funguje skutečně efektivně.

V únoru letošního roku se na zasedání Evropského parlamentu projednávala Zpráva o přezkumu směrnice o obecné bezpečnosti výrobků a dohledu nad trhem, ve které byl probírán i systém RAPEX. Evropský parlament zde upozornil na řadu nedostatků tohoto systému, např. je nutné systém zdokonalit, zpřístupnit veškeré informace všem výrobcům, obchodníkům, spotřebitelům i orgánům, vítá spolupráci EU s Čínou, neboť každým rokem narůstá počet hlášení výrobků čínského původu (tvoří více než polovinu všech hlášení) a ve 20 % případů nelze zjistit výrobce. Evropský parlament také uvítá jakoukoliv podporu, odbornou přípravu a semináře pořádané EU s čínskými orgány v zájmu zlepšení výrobků, přičemž pro tyto problémy by měly být vymezené víceleté programy. A na závěr také přinesl novinku, že do systému by měly být začleněny pokuty za porušení předpisů ze strany členských států, aby byla zajištěna transparentnost a motivace pro všechny zúčastněné strany.

Otázka č. 9 a 10 - Osobní setkání s porušením práv spotřebitele a zdroje informací

U této otázky odpověděla většina respondentů, že se osobně s porušením práv nesetkala. V případě opaku, tedy, že došlo k porušení jejich práv, nejčastěji uváděnou odpovědí byla reklamace. V dnešní době již většina spotřebitelů zná svá práva, ví jaká je

zákonná záruční doba, ve které mohou svůj výrobek reklamovat, a také si řada z nich hlídá lhůtu 30 dní na vyřízení reklamace. Bohužel se mezi obchodníky najdou stále tací, kteří nejsou ochotni uznat reklamaci či nabízejí zboží po záruční době (často u potravin). Problémem je také nesprávná míra alkoholických a nealkoholických nápojů v restauracích. V dubnu 2011 byly například zveřejněny nepoctivé restaurace z celé ČR, které šidily zákazníky. Zejména se jednalo o nesprávné účtování, porušení povinnosti dodržet správnou míru podávaných nápojů či nesplnění deklarované hmotnosti u pokrmu. V jednom dotazníku byl zmíněn případ osobního setkání s nekvalitním benzínem. ČOI testuje čerpací stanice a začala zveřejňovat „nepoctivce“. Toto zveřejňování podvodných obchodníků a společností by nepochybně pomohlo nejenom u čerpacích stanic, ale i v jiných oblastech, protože přece každému obchodníkovi záleží na dobré pověsti, neboť spokojený zákazník se rád vrátí.

Otázkou však zůstává, do jaké míry ovlivní udělená pokuta „svědomí“ pokutovaných obchodníků, pro mnohé může být udělená pokuta bezvýznamná vzhledem k jejich ziskům. ČOI provádí řadu kontrol, kterými dohlíží na dodržování práv spotřebitelů, avšak dnes je škála nabízených produktů velice široká, a proto je velmi obtížné uhlídat všechny obchodníky. I tak by měla ČOI navýšit četnost kontrol a zároveň zvýšit pokuty.

4.3 Souhrnné zhodnocení

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že spotřebitelé mají povědomí o ochraně svých práv v ČR obecně. Projevili znalosti z oblasti spotřebitelských značek i vědomost, kam se obrátit pro případnou pomoc, pokud dojde k porušení jejich práv. V oblasti porušení práv spotřebitele byla často zmiňována varianta nedodržení reklamační lhůty či nesprávné vyřízení reklamace, proto by možným řešením mohlo být zpřísnění postihů (vyšší pokuty) pro společnosti a firmy.

Vzhledem k tomu, že bylo dotazníkové šetření zaměřeno zejména na znalosti z oblasti Evropské unie, v tomto ohledu spotřebitelé zůstávají značně „pozadu“. Až 6% dotazovaných se domnívá, že členství ČR v EU má negativní dopad na ochranu českého spotřebitele, a to přesto, že je dnes již obecně známé, že došlo k přísnění některých norem v oblasti ochrany spotřebitele, zejména zaváděním norem sekundárního práva. Evropská unie přinesla řadu striktních norem v oblasti bezpečnosti výrobků, odpovědnosti za vadné výrobky či v oblasti spotřebitelských úvěrů. Minimum dotazovaných znalo systémy RAPEX a RASFF, které se používají ve všech zemích EU, i když se dnes povědomí o těchto systémech zvýšilo a jsou často zmiňovány v médiích. Ke zlepšení informovanosti spotřebitelů by jistě přispěly

informační kampaně, které jsou však v České republice prováděny relativně často, ale jsou zřejmě nedostatečně medializované nebo oslovují malé procento potenciálních spotřebitelů.

5 Závěr

Základním předpokladem fungování systému ochrany spotřebitele je informovanost samotného spotřebitele, z čehož logicky vyplývá, že pouze erudovaný spotřebitel může prosazovat svá práva. Občané ČR prokázali znalosti na úrovni ČR, avšak v evropské dimenzi značně „zaostávají“.

Cílem práce bylo přiblížit v teoretické části spotřebitelskou problematiku v České republice i Evropské unii, v analytické části pak pomocí sociologického průzkumu rozebrat povědomí veřejnosti o ochraně spotřebitele, zejména znalosti o vlivu členství ČR v EU, evropských spotřebitelských institucí, spotřebitelských značek, systémů RAPEX a RASFF či osobní zkušenost s nebezpečným výrobkem. Dále výsledky šetření zhodnotit a navrhnout doporučení. Vrácené dotazníky poskytly dostatek informací, ze kterých bylo možné určit, jaká je informovanost spotřebitelů. Spotřebitelé se domnívají, že mají povědomí o ochraně spotřebitele, přičemž 73% dotazovaných si myslí, že členství ČR v EU zvýšilo ochranu českého spotřebitele. Na druhou stranu 90% korespondentů nezná jakoukoliv evropskou spotřebitelskou instituci. U spotřebitelských značek prokázali spotřebitelé, že se zajímají o to, co nakupují, vyhledávají a kupují zejména produkty označované tradiční českou značkou Klasa a vyhledávají produkty BIO. Dále spotřebitelé prokázali naprostou neznalost systémů RAPEX a RASFF. Dále necelá polovina spotřebitelů se setkala s nebezpečným výrobkem, a větší část spotřebitelů se nesetkala s porušením osobních práv a v případě, že ano, jednalo se zejména o špatné vyřízení reklamace či nekvalitní produkty.

K naplnění cíle práce mi byly nápomocny dvě hypotézy, a to, že nadpoloviční většina občanů se setkala s nebezpečným výrobkem a převážná většina nezná systémy RAPEX a RASFF. Přičemž první hypotéza byla dotazníkovým šetřením vyvrácena, neboť 58% dotazovaných se nesetkalo s nebezpečným výrobkem. Druhá hypotéza byla potvrzena, 96% dotazovaných neví, k čemu je systém RAPEX určen a 99% dotazovaných neví, k čemu je systém RASFF určen.

S ohledem na výše uvedená zjištění byly navrženy možnosti zlepšení. Zejména se jednalo o informační kampaně zaměřené na znalosti spotřebitele obecně i konkrétně o systémech RAPEX a RASFF určené široké veřejnosti. Kampaně určené spotřebitelům sice každoročně probíhají, ale nejsou dostatečně medializované, aby oslovily co nejvíce potenciálních spotřebitelů. Medializaci by jistě pomohla forma krátkých reklamních spotů v televizi, na internetu či upoutávky na billboardech. Naopak na systémy RAPEX a RASFF nebyla zaznamenána žádná informační kampaň. Těmto systémům by pomohla i lepší koordinace a intenzivnější spolupráce Evropské komise s národními středisky, čímž by se

předešlo chybám, kterých se dopouštějí. Dále by přispělo vzdělávání z oblasti spotřebitelské problematiky na středních školách, buď zařazením této oblasti do některého z vyučovaných předmětů či samostatným seminářem. Přínosem by jistě byly i četnější kontroly prováděné Českou obchodní inspekcí, které by včas odhalily „nepoctivce“ a také zvýšení pokut za porušení legislativy.

Všechna zmíněná opatření ale nedosáhnou svého účinku, pokud samotní spotřebitelé nezmění svůj přístup k ochraně spotřebitele a nebudou aktivněji vyhledávat dostupné informace, kterých je dostatek. Samotný aktivní přístup občanů by znamenal největší přínos pro ochranu jejich práv.

Seznam použité literatury

Knižní publikace:

- European Commission. *Consumers in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009. ISBN: 978-92-79-11362-8
- Horová, O. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.
- HULVA, T. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Aspi, a. s., 2004. 451 s. ISBN 80-7357-064-5.
- Odbor informování o evropských záležitostech Úřadu vlády České republiky. *Když se řekne Lisabonská smlouva... Perspektiva fungování Evropské unie podle nového smluvního rámce*, 2008.
- ÚZ č. 625. *Evropské právo - základní dokumenty*. Ostrava: Sagit, 2007. ISBN 978-80-7208-640-5
- ÚZ č. 764. *Evropské právo - základní dokumenty ve znění Lisabonské smlouvy*. Ostrava: Sagit, 2010. ISBN 978-80-7208-785-3
- VEBER, J. a kolektiv. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. aktualizované vydání, Praha: GRADA, 2007

Elektronické publikace:

- Commission of the European Communities. *WHITE PAPER Together for Health: A Strategic Approach for the EU 2008-2013*, [online]. Brussels, 23.10.2007. [cit. 2010-11-03]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>
- Evropská komise. *Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013, Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit*, [online]. Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2007, [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW:<<http://ec.europa.eu/>>
- HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR. *Oborová příručka pro činnost Ochrana spotřebitele, Legislativa, ochrana práv spotřebitele, ochrana zájmů spotřebitele, zajištění bezpečnosti pro spotřebitele*. [online]. Informační místa pro podnikatele, říjen 2006, [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW:<[http://www.socr.cz/assets/aktivita/publikace/Prirucka_Ochrana_spotrebitel e.pdf](http://www.socr.cz/assets/aktivita/publikace/Prirucka_Ochrana_spotrebitel_e.pdf)>

- Ministerstvo zemědělství: Zpráva o činnosti systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF) v ČR za rok 2009, [online]. Praha, červenec 2010. [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://www.bezpecnostpotravin.cz>>
- RAPEX: *Keeping European Consumer Safe* 2009 Annual Report [online]. Publications office of the European union, 2009, [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>

Internetové zdroje:

- Česká obchodní inspekce, *Evropské spotřebitelské centrum ČR* [online]. 2010 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/>>
- Česká obchodní inspekce, *Účast v evropských systémech a strukturách* [online]. 2010 [cit. 2010-08-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/>>
- Databáze spotřebitelských značek dostupná ze Sdružení obrany spotřebitelů, *Databáze spotřebitelských značek* [online]. 2006 [cit. 2010-09-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>
- Directorate General for Health and Consumers [online]. 2010 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm>
- EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0577:CS:HTML>>
- EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie [online]. 2010 [cit. 2010-08-25]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/>>
- Europa – Consumer Affairs, *RAPEX-Latest notifications* [online]. 2011 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://ec.europa.eu/>>
- Europa: Portál Evropské unie, *Evropský úřad pro bezpečnost potravin* [online]. 2011 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <http://europa.eu/agencies/community_agencies/efsa/index_cs.htm>
- Euroskop, *V EU nahlášeno rekordních 2272 nebezpečných výrobků* [online]. 13.4.2011 [cit. 2010-04-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.euroskop.cz/>>
- Euroskop.cz, *Ochrana spotřebitele* [online]. 2011 [cit. 2010-07-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.euroskop.cz/8969/18361/clanek/ochrana-spotrebitele/>>
- Informační centrum bezpečnosti potravin, *Hlášení v systému RASFF* [online]. 2009 [cit. 2010-08-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.bezpecnostpotravin.cz/>>

- Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, *RAPEX - Informace za rok 2009* [online]. 11.5.2010 [cit. 2010-08-27]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument59550.html>>
- Ministerstvo průmyslu a obchodu, *Strategie spotřebitelské politiky na unijní úrovni* [online]. 25.5.2007 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument3287.html>>
- Ministerstvo průmyslu a obchodu, *Vývoj ochrany spotřebitele v EU* [online]. 23.1.2006 [cit. 2010-07-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument7587.html>>
- PELIKÁN, T. *Ochrana spotřebitele ve správním právu* [online]. Advokátní kancelář Pelikán, Krofta, Kohoutek. [online]. 2005 [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <http://www.ak-pkk.cz/publikace_ochrana_spotrebitele.cz.php>
- Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>
- Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích* [online]. 2011 [cit. 2010-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz>>
- Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz>>
- Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 59/1998 Sb. o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku* [online]. 2011 [cit. 2010-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/>>
- Portál veřejné správy ČR, *Zákon č. 624/1992 Sb., o ochraně spotřebitel* [online]. [cit. 2010-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz>>
- Spotřebitel CZ. *Kdo je spotřebitel* [online]. 2008 [cit. 2010-06-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitel.cz/>>
- Spotřebitel CZ. *Právní úprava ochrany spotřebitele* [online]. únor 2004 [cit. 2010-07-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitel.cz/>>
- Státní zdravotní ústav, [online], Ministerstvo zdravotnictví ČR [cit. 2010-09-28]. Dostupné z WWW: <www.szu.cz/uploads/documents/czzp/zivotni_styl/.../PPZ_SZU_2010.pdf>
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce, *Zahraniční vztahy* [online]. 2011 [cit. 2010-08-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.szpi.gov.cz/>>

- Tzb-info, *Nové uspořádání orgánů veřejného zdraví dané zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů* [online]. 2011 [cit. 2010-08-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.tzb-info.cz/>>
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, *Úplné znění zákona č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky* [online]. 2011 [cit. 2010-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.unmz.cz/>>
- VALLOVÁ, M. *Ochrana spotřebitele v ČR a EU* [online]. Český právníkový publikační a informační prostor Juristic. [online]. 4.4.2007 [cit. 2010-07-04]. Dostupné z WWW: <<http://tisk.juristic.cz/610331/tisk/old>>
- Výchova ke zdraví: *Dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva ČR – Zdraví pro všechny v 21. století* [online]. 2002 [cit. 2010-11-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.vychovakezdravi.cz/>>

Seznam zkratek

CIRCA – Informační systém Evropské komise
ČOI – Česká obchodní inspekce
ČR – Česká republika
ČSFR – Československá federativní republika
ČTK – Česká tisková kancelář
DG SANCO – Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele
ECCG – Evropská spotřebitelská poradní skupina
ECLG – Evropská skupina pro spotřebitelské právo
EFSA – Evropský úřad pro bezpečnost potravin
EHS – Evropské hospodářské společenství
EKF VŠB – TU – Ekonomická fakulta Vysoké školy báňské-technické univerzity Ostrava
ES – Evropská společenství
ESC – Evropské spotřebitelské centrum
ESD – Evropský soudní dvůr
ESUO – Evropské společenství uhlí a oceli
ESVO- Evropské sdružení volného obchodu
EU – Evropská unie
EUR – Euro
FCM- Předmět určený pro styk s potravinami
GATT – Všeobecná dohoda o clech a obchodu
HDP – Hrubý domácí produkt
JEA – Jednotný evropský akt
OECD – Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OSN – Organizace spojených národů
RAPEX – Rychlý výstražný systém o nebezpečných nepotravinářských výrobcích
RASFF – Systém rychlého varování pro potraviny krmivo
SES – Smlouva o založení Evropského společenství
SFEU – Smlouva o fungování Evropské unie
WHO – Světová zdravotnická organizace

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne: 29. dubna 2011

.....
Simona Salomonová

Adresa trvalého pobytu studenta:
Šilheřovická 100, 747 14 Markvartovice

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Přehled nejdůležitějších směrnic upravujících ochranu zdraví a bezpečnost

Příloha č. 2 – Členění povinností prodávajících dle zákona o ochraně spotřebitele

Příloha č. 3 – Počet oznámení jednotlivých zemí do systému RAPEX

Příloha č. 4 – Dotazník

Příloha č. 5 – Vyhodnocení dotazníkového šetření

Příloha č. 1 - Přehled nejdůležitějších směrnic upravujících ochranu zdraví a bezpečnost

Název dokumentu	Datum přijetí	Obsah
Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2001/95/ES o obecné bezpečnosti výrobků	03. 12. 2001	Tato směrnice přepracovala směrnici Rady č. 92/59/EHS ze dne června 1992 o obecné bezpečnosti výrobků, kterou bylo třeba změnit v několika ohledech, s cílem doplnit, zpřísnit nebo vyjasnit některá její ustanovení na základě získaných zkušeností v oblasti vývoje bezpečnosti výrobků. Nově je zde článek 9, který ukládá členským státům účinný dozor nad trhem, který zaručí vysokou úroveň ochrany zdraví a bezpečnosti spotřebitelů. Další povinností členského státu je zajistit, <i>aby spotřebitelům a ostatním zúčastněným stranám bylo umožněno podávat stížnosti u příslušných orgánů ohledně bezpečnosti výrobků a činnosti dozoru a kontroly a aby tyto stížnosti byly odpovídajícím způsobem vyřizovány.</i> ⁶⁴
Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2000/13/ES o sblížování právních předpisů členských států týkajících se označování potravin, jejich obchodní úpravy a související reklamy	20. 03. 2000	Tato směrnice kodifikovala směrnici Rady č. 79/112/EHS ze dne 18. prosince 1978 o sblížování právních předpisů členských států týkajících se označování potravin určených k prodeji konečnému spotřebiteli, jejich obchodní úpravy a související reklamy z důvodu srozumitelnosti a přehlednosti. Cílem směrnice bylo upravit <i>označování potravin určených k tomu, aby byly v nezměněném stavu dodány konečnému spotřebiteli, jakož i některých aspektů týkajících se jejich obchodní úpravy a související reklamy. Tato směrnice se rovněž použije pro potraviny určené k zásobování restaurací, nemocnic, jídelen a dalších podobných zařízení společného stravování.</i> ⁶⁵
Směrnice Rady č. 85/374/EHS o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky	25. 07. 1985	Tato směrnice se týká odpovědnosti výrobce za škodu způsobou vadou jeho výrobku, což je uvedeno hned v prvním článku této směrnice. Ve článku druhém je vymezení pojmu výrobek, čímž se <i>rozumějí všechny movité věci kromě prvotních zemědělských produktů a produktů lovu, také tehdy, jsou-li zabudovány do jiné movité věci nebo do nemovitosti. "Prvotními zemědělskými produkty" se rozumějí produkty půdy, chovatelství a rybářství, kromě produktů, které prošly počátečním zpracováním. "Výrobek" zahrnuje i elektřinu</i> ⁶⁶ . U této směrnice došlo k novelizaci směrnicí Evropského parlamentu a Rady č. 1999/34/ES ze dne 9.5.1999, avšak nedošlo k jejímu zrušení jako u předchozích dvou. Směrnice č.

⁶⁴ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0095:20100101:CS:HTML>

⁶⁵ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:109:0029:01:CS:HTML>

⁶⁶ Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1985:210:0029:023:CS:HTML>

		1999/34/ES změnila původní čl. 2 předchozí směrnice, a to tím, že výrobkem se rozumějí <i>všechny movité věci, také tehdy, jsou-li zabudovány do jiné movité věci nebo do nemovitosti. "Výrobek" zahrnuje i elektřinu.</i> V původním znění směrnice č. 85/374/EHS se za výrobek považovaly všechny movité věci kromě prvotních zemědělských produktů a produktů lovu, také tehdy, jsou-li zabudovány do jiné movité věci nebo do nemovitosti.
Směrnice Rady č. 77/99/EHS o hygienických otázkách obchodu s masnými výrobky ve Společenství	21.12.1976	Tato směrnice se zabývá hygienickými předpisy pro masné výrobky určené k obchodu uvnitř Společenství. Dle čl. 2 se masnými výrobky rozumí <i>výrobky připravené výhradně nebo částečně z masa, které bylo podrobeno ošetření, které zajišťuje určitý stupeň konzervace. Avšak maso, které bylo pouze zchlazeno nebo zmrazeno, se za masný výrobek nepovažuje.</i> Směrnice č. 77/99/EHS je pouze jednou z mnoha dalších směrnic, které upravují hygienu jednotlivých druhů potravin. Obecná hygienická pravidla pro potraviny jsou ve směrnici č. 93/43/EHS o hygieně potravin, která byla zrušena dne 31.12.2005. ⁶⁷
Směrnice Rady č. 76/768/EHS o sbližování právních předpisů členských států týkajících se kosmetických prostředků ⁶⁸	27.7.1976	V této směrnici je vymezen pojem kosmetický výrobek, kterým se rozumí <i>jakákoli látka nebo přípravek určený pro uvedení do styku s různými vnějšími částmi lidského těla (pokožkou, vlasovým systémem, nehty, rty, vnějšími pohlavními orgány) nebo se zuby a sliznicemi ústní dutiny, a to výhradně nebo převážně za účelem jejich čištění, parfemace nebo ochrany za účelem jejich udržování v dobrém stavu, změny jejich vzhledu nebo úpravy tělesných pachů.</i> Zároveň dle čl. 2 nesmějí kosmetické prostředky uváděné na trh Společenství poškozovat lidské zdraví, jsou-li aplikovány za obvyklých podmínek použití. Dále je v čl. 6 popsáno, co všechno musí být uvedeno na obalu kosmetického výrobku. ⁶⁹
Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/121/ES o názvech textilií	14. 01. 2009	Tato směrnice vymezuje textilní výrobky, které mohou být uváděny na trh Společenství. Nevztahuje se na výrobky dle čl. 1, které jsou určeny pro vývoz do třetích zemí, přicházejí do členských států pod celní kontrolou za účelem tranzitu, jsou dováženy ze třetích zemí v rámci režimu aktivního zušlechťovacího styku, jsou předávány domácími pracovníky nebo nezávislým podnikům, které dodané materiály dále

⁶⁷ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1977:026:0085:019:CS:HTML>

⁶⁸ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1976:262:0169:029:CS:HTML>

⁶⁹ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1976:262:0169:029:CS:HTML>

		zpracovávají bez převodu vlastnického práva k těmto výrobkům. V této směrnici je dále přesně vymezeno, co je považováno za textilní výrobky a za textilní vlákno. ⁷⁰
Směrnice Rady č. 88/378/EHS o sblížení právních předpisů členských států týkajících se bezpečnosti hraček	03.05.1988	Tato směrnice se vztahuje na hračky, tedy jakékoliv výrobek nebo materiál koncipovaný nebo jednoznačně určený ke hraní dětem mladším 14 let. Dle čl. 2 této směrnice mohou být hračky <i>uvedeny na trh (tj. prodej nebo bezplatná distribuce) pouze tehdy, jestliže neohrožují bezpečnost nebo zdraví uživatelů nebo třetích osob při používání určeným způsobem nebo způsobem předvídatelným s ohledem na obvyklé chování dětí.</i> Hračka musí vyhovovat bezpečnostním a zdravotním podmínkám. Směrnice zavádí tzv. značku ES, která se skládá z iniciál „CE“, což označuje shodu s příslušnými vnitrostátními normami. Touto značkou jsou pak hračky označeny. ⁷¹

⁷⁰ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:019:0029:01:CS:HTML>

⁷¹ Dostupné z <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1988:187:0001:005:CS:HTML>

Příloha č. 2 – Členění povinnosti prodávajících

Povinnosti prodávajících jsou dle zákona o ochraně spotřebitele členěny do tří skupin⁷²:

A) obecné

- Prodávající je vždy povinen prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství, zároveň musí spotřebiteli poskytnout možnost překontrolovat si správnost údajů. Pokud podnikatel odmítne poskytnout tuto možnost, může samozřejmě přijít o zákazníky.
- Prodávající je povinen prodávat výrobky a poskytovat služby v jakosti předepsané, schválené, nebo jím uváděné. Pokud není jakost předepsána, schválena nebo uváděna, pak v jakosti obvyklé⁷³.
- Prodávající je povinen prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy (především zákon č. 526/1990 Sb. O cenách, v platném znění) a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat. Při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu. Pokud probíhá platba za použití platební karty, pak by se zaokrouhlovat nemělo.
- Prodávající se nesmí při prodeji výrobků a poskytování služeb chovat v rozporu s dobrými mravy, a to zejména nesmí spotřebitele žádným způsobem diskriminovat. V případě „dobrých mravů“ je to obdobné jako u „jakosti obvyklé“, každý si pod tímto pojmem může představit něco jiného. „Dobré mravy“ tedy můžeme chápat za situaci, kdy si spotřebitel nestěžuje.
- Je zakázáno vyrábět, dovážet, vyvážet, nabízet, prodávat a darovat výrobky nebezpečné svou zaměnitelností s potravinami. Důvodem tohoto zákazu je především obava o lidské zdraví, zejména u dětí⁷⁴.
- Je zakázáno nabízet za účelem prodeje, prodávat a vyvážet výrobky nebo zboží, které byly určeny pro humanitární účely.
- Je zakázáno klamat spotřebitele, tedy uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné, dvojsmyslné nebo přehnané údaje nebo zamlčet údaje o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb či úrovni nákupních podmínek. Za klamání

⁷² Zákon č. 624/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

⁷³ Jakost obvyklá není v žádném předpisu přesně definovaná, proto se relativně obtížně prokazuje. Obecně je tedy tato jakost chápána jako ta, při které si spotřebitel nestěžuje. Mnohem složitější je prokazování jakosti u některých služeb, např. účesu u kadeřníka.

⁷⁴ Příkladem je zákaz distribuce gumových hraček, které mohou připomínat želatinové bonbóny.

spotřebitele se také pokládá nabídka nebo prodej výrobků nebo zboží porušujících některá práva duševního vlastnictví, i skladování těchto výrobků.

B) informační,

- Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb. Dále musí spotřebitele informovat o způsobu použití, údržbě výrobku, nebezpečí, které vyplývá z nesprávného použití nebo údržby výrobku a riziku souvisejícím s poskytovanou službou.
- Prodávající je povinen zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny:
 - názvem výrobku, označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, případně užití,
 - údaji o složení materiálu, jedná-li se o textilní výrobky, a to také například z důvodu možných alergických reakcí na některé materiály,
 - údajem o datu minimální trvanlivosti, jedná-li se o potravinářské výrobky, popřípadě údajem o datu použitelnosti, jde-li o potravinářské výrobky podléhající rychlé zkáze,
 - údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv.
- Prodávající je povinen seznámit spotřebitele se zvláštními pravidly, pokud jsou potřebné. Návod musí být v českém jazyce srozumitelný, logický a jasný uživateli.
- Prodávající je povinen označit výrobky přímo. Nelze-li je označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit jiným vhodným způsobem., popř. pravdivě sdělit informace na požádání.
- Prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem. Jedná se o relativně dost rozšířený případ porušování zákona, např. změnou doby použitelnosti.
- Prodávající je povinen upozornit spotřebitele na skutečnosti týkající se prodeje výrobků použitých, upravovaných, s vadou, a pokud jsou jejich užité vlastnosti nějak omezeny. Na tyto skutečnosti musí upozornit spotřebitele předem a zřetelně, výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků.
- Výrobce odpovídá za označení materiálů použitých v hlavních částech obuvi a za přesnost informací v označení. Tyto údaje je povinen poskytnout jak dodavateli,

tak prodávajícímu. Pokud výrobce nemá sídlo v členském státě Evropské unie, přechází tato povinnost na osobu odpovědnou za první uvedení obuvi na trh Evropského společenství.

- Prodávající je povinen vysvětlit význam symbolů (piktogramů), použitých k označení výrobku. Jednotlivé informace mohou být poskytnuty v podobě symbolů (piktogramů), které ale musí být srozumitelné, čitelné a úplné.
- Prodávající je povinen vyjádřit fyzikální veličiny v měřicích jednotkách stanovených zákonem č. 505/1990 Sb. o metrologii, v platném znění.
- Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.
- Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Informace se týkají rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění této odpovědnosti a podmínek uplatnění reklamace. V případě reklamací musí prodejce náležitě informovat, kde lze reklamaci uplatnit, a kde lze provádět záruční opravy.
- Prodávající je povinen označit provozovnu způsobem stanoveným v zákoně č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, v platném znění (viz dále). Kromě toho, že jde o zákonnou povinnost, jedná se také o významnou složku komunikace se spotřebiteli.
- Prodávající je povinen při ukončení činnosti v provozovně informovat živnostenský úřad o tom, kde lze vypořádat případné závazky, například kde může spotřebitel uplatnit reklamaci. Kromě informování živnostenského úřadu je v takovémto případě vhodné umístit stejnou informaci na bývalou provozovnu, protože většina spotřebitelů netuší, že by podobnou informaci měla získat na živnostenském úřadě.

C) další.

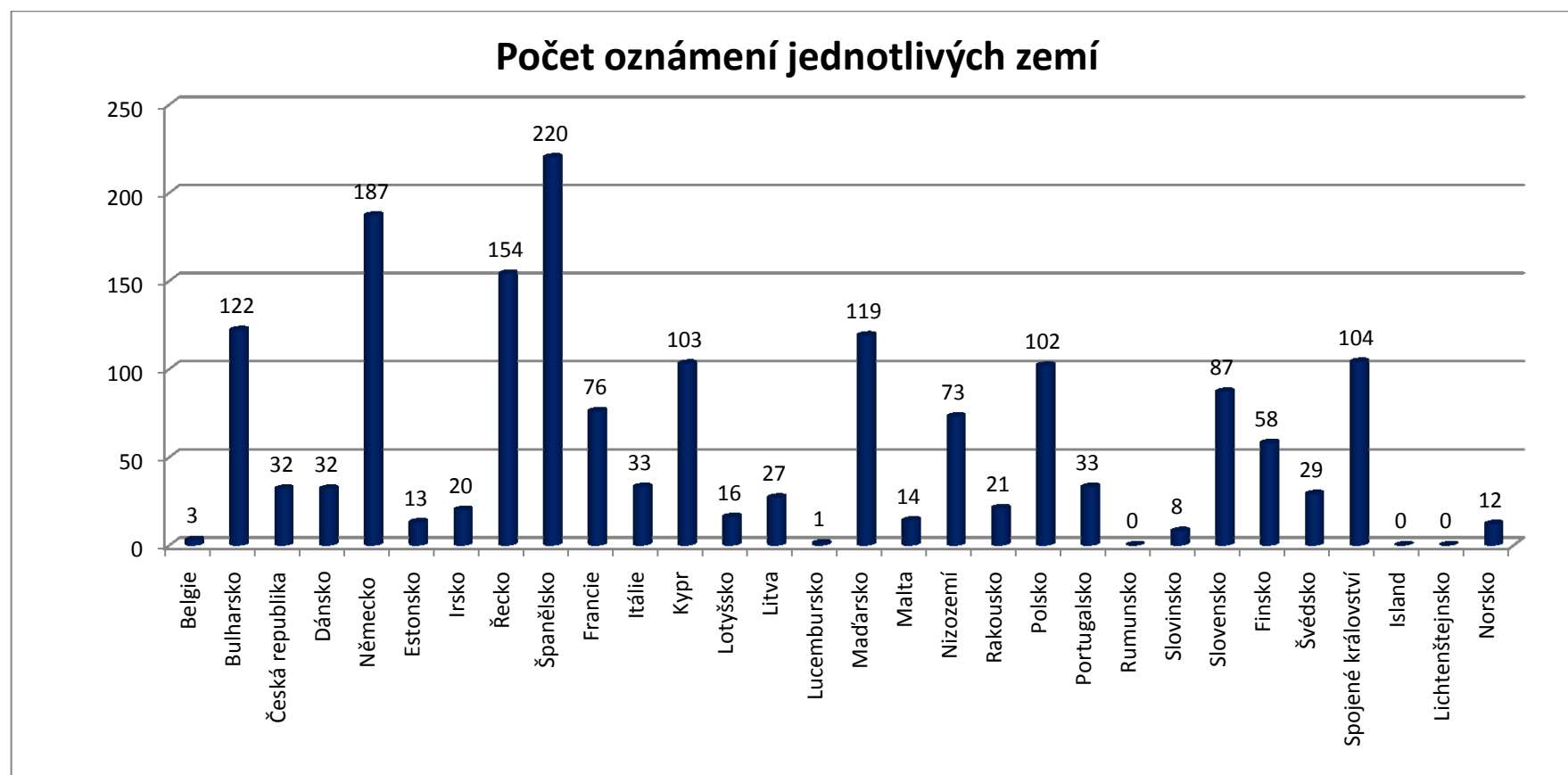
- Prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek předvést. Tato povinnost se týká těch výrobků, u kterých je to možné.
- Prodávající je povinen řádně vyplnit záruční list. Tuto povinnost upravuje Občanský zákoník (zákon č. 40/1964 Sb., v platném znění), který stanovuje, v jakých případech je to nutné.

- Prodávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky, a to v případě, že služba není poskytnuta na počkání. Potvrzení musí obsahovat název předmětu služby, rozsah služby, jakost, cenu za provedení služby a termín plnění.
- Prodávající je povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby, na kterém musí být uvedeno datum prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná, za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, identifikační údaje prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu.
- Prodávající je povinen vyznačit v dokladu o zakoupení výrobku, že se jedná o výrobek použitý, upravovaný, s vadou, s omezenými užitnými vlastnostmi.
- Prodávající je povinen předložit identifikační údaje účastníků transakce, což vyplývá ze zákona č. 455/1991 Sb. (živnostenský zákon) a údaje se předkládají na žádost orgánů dozoru nebo Policie v mezích jejich oprávnění.
- Prodávající je povinen výrobky prodávat v hygienicky nezávadných obalech nebo je do takových obalů při prodeji zabalit, popř. při samoobslužném prodeji je povinen spotřebiteli poskytnout vhodný obalový materiál.
- Prodávající je povinen informovat spotřebitele o peněžní částce za výkup vratných zálohovaných obalů a tuto informaci zpřístupnit na viditelném místě.
- Je zakázáno používat neoprávněně ekoznačku, protože se jedná o poskytování nepravdivých informací.
- Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně.
- Prodávající je povinen v případě reklamace vydat spotřebiteli písemné potvrzení o datu uplatnění reklamace, předmětu a obsahu reklamace, způsobu vyřízení reklamace, jaký spotřebitel požaduje, datu a způsobu vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání a také písemné odůvodnění případného zamítnutí reklamace.
- Prodávající je povinen zajistit, aby v provozovně byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Po uplynutí této lhůty může spotřebitel požadovat výměnu věci nebo odstoupení od kupní smlouvy (tj. vrácení peněz).

- Prodávající je povinen při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

Příloha č. 3 – Počet oznámení jednotlivých zemí do systému RAPEX



Zdroj: RAPEX: *Keeping European Consumer Safe* 2009 Annual Report [online]. Publications office of the European union 2009, [cit. 2010-08-27]. Dostupné z

WWW: <http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/docs/2009_rapex_report_en.pdf> + vlastní úprava

Příloha č. 4 - Dotazník

Vážený respondente/Vážená respondentko,

jsem studentkou 5. ročníku Ekonomické fakulty VŠB-TUO, obor Eurospráva a chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který bude sloužit pro zpracování mé diplomové práce na téma Bezpečnost výrobků a ochrana zdraví spotřebitele v ČR a EU. Dotazník je anonymní a Vámi poskytnuté informace budou sloužit pouze pro účely mé práce. Předem Vám děkuji za Vaši ochotu a čas.

Bc. Simona Salomonová

1. Slyšel/a jste někdy o ochraně spotřebitele?

- a) ano, vím, co tento „pojem“ znamená
- b) ne, nikdy jsem o něm neslyšel/a

2. Myslíte si, že členství ČR v EU má vliv na ochranu českého spotřebitele?

- a) ano, kladně ovlivnilo (zvýšilo) ochranu českého spotřebitele
- b) ano, záporně ovlivnilo (snížilo) ochranu českého spotřebitele
- c) ne, nemá vliv na ochranu českého spotřebitele
- d) nevím

3. Znáte některou **evropskou** instituci, která se zabývá ochranou spotřebitele?

- a) ano, znám, napište její název:
- b) ne, neznám

4. V této otázce ke každé spotřebitelské značce vyberte vhodnou variantu:

Česká značka shody



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

BIO



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Czech made



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Klasa



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Česká kvalita



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Bezpečná a kvalitní hračka



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Ekologicky šetrný výrobek



- a) značku znám
- b) značku vyhledávám a nakupuji
- c) neznám tuto značku

Jiná značka, napište jaká:

5. Setkal/a jste se někdy s nebezpečným (zjevně vadným, zdravotně závadným a jiným) výrobkem? Pokud ano, jakou měl vadu (vyberte z možností):

- a) ano, setkal/a jsem se s nebezpečným výrobkem a měl vadu zjevnou
- b) ano, setkal/a jsem se s nebezpečným výrobkem a měl vadu skrytou
- c) ne, nesetkal/a jsem se s nebezpečným výrobkem (přejděte k otázce č. 7)

6. Jak jste se dozvěděl/a o jeho nebezpečnosti?

- a) TV
- b) rádio
- c) známý/kamarád
- d) internet
- e) časopisy, noviny
- f) letáky
- g) jiné, napište jaké (včetně vlastního posouzení u vady zjevné):

.....

7. Slyšel/a jste někdy o systému **RAPEX**?

- a) ano, vím k čemu je tento systém určen
- b) ano, vím k čemu je tento systém určen a nebezpečné výrobky v něm kontroluju
- c) ne, nevím, k čemu je systém určen

8. Slyšel/a jste někdy o systému **RASFF**?

- a) ano, vím k čemu je tento systém určen
- b) ano, vím k čemu je tento systém určen a nebezpečné potraviny v něm kontroluju
- c) ne, nevím, k čemu je systém určen

9. S jakým porušením Vašich práv, jakožto spotřebitele jste se osobně setkal/a? (V případě, že jste se nesetkal/a s porušením práv, přejděte k otázce č. 11)

napište:.....
.....

10. Kam jste se obrátila pro pomoc? (označte všechny, které jste využil/a)

spotřebitelské organizace:

- a) SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s.
- b) Občanské sdružení spotřebitelů TEST inspekce
- c) Sdružení českých spotřebitelů, o.s. (SČS)
- d) Asociace občanských poraden
- e) nikam jsem se neobrátil/a
- f) jiná, napište jaká:.....

orgán dozoru:

- a) Česká obchodní inspekce
- b) Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- c) Státní veterinární správa
- d) Státní ústav pro kontrolu léčiv
- e) nikam jsem se neobrátil/a
- f) jiný, napište jaký:.....

11. Jaké je Vaše pohlaví:

- a) žena
- b) muž

12. Věk:

- a) 18 – 20 let
- b) 21 – 24 let
- c) 25 – 30 let
- d) 31 – 35 let
- e) 36 – 40 let
- f) 41 – 45 let
- g) 46 – 50 let
- h) 50 a více let

13. Který ročník studujete?

- a) 1. ročník bakalářského programu
- b) 2. ročník bakalářského programu
- c) 3. ročník bakalářského programu

d) 1. ročník navazujícího programu

e) 2. ročník navazujícího programu

14. Forma studia:

a) prezenční

b) kombinovaná

c) distanční